

Diplomarbeit

Informationsanalyse in Theorie und Praxis
am Beispiel eines genossenschaftlich organisierten
Finanzdienstleisters

von

Christin Scharaditsch

betreut von

Dr. Hans Göpfrich

im Fachbereich

Information & Knowledge Management

Fachhochschulstudiengänge Burgenland

Studiengang Informationsberufe

Eisenstadt, 2008

Eidesstattliche Erklärung

Ich habe diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, alle meine Quellen und Hilfsmittel angegeben, keine unerlaubten Hilfen eingesetzt und die Arbeit bisher in keiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Ort und Datum

Unterschrift

Kurzreferat

Das Management von Informationen und der maßgeschneiderte Einsatz von Informationstechnik spielen eine zentrale Rolle in wissensbasierten Unternehmen. Die Planung eines Informationssystems ist ein Aspekt im Informationsmanagement, der gewöhnlich viel Zeit und hohe Kosten mit sich bringt. Um eine unnötige Verschwendung von Ressourcen zu vermeiden, ist es wichtig, die Bedürfnisse der Benutzer zu kennen. Durch eine Informationsanalyse, die sich unter anderem mit den Informationsbedürfnissen oder technisch unterstützten Informations- und Kommunikationsprozessen bzw. deren Gestaltung beschäftigt, können diese Bedarfe erhoben werden. Das Ziel dieser Arbeit ist es herauszufinden, welche Methoden zur Erhebung von Nutzerverhalten, Zufriedenheit und Bedarf es in Bezug auf Informationssysteme gibt. Zusätzlich soll herausgefunden werden, welche Modelle sich davon besonders für genossenschaftlich bzw. dezentral organisierte Unternehmen eignen.

Zuerst werden Themen, die heutige Informationsgesellschaft und Methoden der Informationsanalyse betreffend, mit Hilfe recherchierter Literatur näher beleuchtet. Danach wird eine Informationsanalyse für einen Finanzdienstleister, dessen Besonderheiten eine genossenschaftliche und dezentrale Organisation sind, entwickelt und durchgeführt. Die Analyse besteht aus einem standardisierten Fragebogen und leitfadengestützten Interviews. Beide erheben das Nutzerverhalten, die Zufriedenheit mit den zur Verfügung stehenden Informationssystemen und den Bedarf für ein neues Informationssystem.

Die Ergebnisse der Arbeit zeigen, dass es unterschiedliche Anwendungs- bzw. Teilgebiete und Methoden der Informationsanalyse gibt. Letztendlich war eine Kombination von zwei Methoden besonders geeignet für den als Fallbeispiel herangezogenen Finanzdienstleister. Die Resultate der empirischen Untersuchung deuten darauf hin, dass der Bedarf für ein neues System, das die Informationsflut reduziert und die Organisation von Informationen verbessert, tendenziell eher von größeren Regionalbanken geäußert wird. Kleinere Regionalbanken scheinen weniger von der Informationsflut betroffen zu sein und sind deshalb mit dem bisherigen Informationsmanagement weitestgehend zufrieden. Aufbauend auf diese Ergebnisse werden Empfehlungen für ein neues bzw. verbessertes Informationssystem abgegeben und zusätzlich Verbesserungspotenzial der verwendeten Methodik identifiziert.

Schlagworte: Informationsmanagement, Informationsanalyse, Informationssystem, Finanzdienstleister, Genossenschaft, Dezentralisation

Abstract

Information management and customised applications of information technology are essential in knowledge based organisations. The implementation of an information system is one aspect of information management that regularly requires a huge amount of time and money. Therefore, to avoid the waste of resources it is important to know the users' needs and demands. By using an information analysis it is, for example, possible to investigate information needs, technical supported information and communication processes or designs. The aim of the thesis is to survey methods of analysis that identify users' demands and needs in terms of information management and systems. Additionally, it aims at finding out, which models are appropriate for cooperative and decentralised organisations respectively.

Firstly, issues regarding the present information society and methods of information analysis are identified by carrying out an initial literature research. Secondly, an information analysis is developed and performed in a financial institution, which is characterised by its cooperative and decentralised organisation. The analysis consists of a standardised questionnaire and guided interviews. Both aim at analysing users' behaviour, the usefulness of the information systems supplied and the demands for a new system.

The main outcome of this thesis is that there are different fields of application and models of information analysis. Finally, a combination of two methods was particularly appropriate for the investigated financial institution. The findings of the empirical study suggest that a new system that reduces the information overload and improves the organisation of information is requested by larger branches. Smaller branches tend to be less affected by the information overload and as a result they feel more comfortable with the current information management. Based on these results, recommendations for a future information system are given to the financial institution and suggestions on how the chosen method could be improved are made.

Keywords: information management, information analysis, information system, financial institution, cooperative, decentralisation

Executive Summary

Der wesentlichste Aspekt eines Informationssystems ist es, die Bedürfnisse seiner Nutzer zu decken und somit die Erledigung der anfallenden Aufgaben weitestgehend zu erleichtern. Um ein optimales System planen und gestalten zu können, sollten diese Bedürfnisse erhoben werden, an dieser Stelle können Informationsanalysen von großem Nutzen sein. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema Informationsanalyse in genossenschaftlich organisierten Unternehmen. Im Detail werden theoretische Grundlagen dieser Analyse und ihre Durchführung in der Praxis behandelt. Das Ziel der Arbeit ist es, folgende wissenschaftliche Fragestellungen zu beantworten.

- 1. Was ist eine Informationsanalyse und welche Vorgehensmodelle gibt es dafür?**
- 2. Welches Modell eignet sich besonders für die Erhebung des Nutzerverhaltens und -bedarfs in genossenschaftlich und dezentral organisierten Unternehmen? (dargestellt anhand eines Fallbeispiels)**
- 3. Welche Besonderheiten ergeben sich im Prozess der Informationsanalyse im ausgewählten Unternehmen?**

Um Antworten darauf zu finden, wurde eine Literaturrecherche durchgeführt, die theoretische Hintergründe der Forschungsthematik klärt. In einem weiteren Schritt wurde eine Informationsanalyse für einen genossenschaftlich organisierten Finanzdienstleister erstellt. Diese Analyse wurde aufbauend auf ausgewählte Vorgehensmodelle entwickelt und untersucht das Nutzerverhalten, die Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement betreffend der zur Verfügung stehenden Informationsquellen und den Bedarf für ein neues bzw. verbessertes Informationssystem des Finanzdienstleisters.

Mittels eines Fragebogens wurde ein repräsentativer Querschnitt der Mitarbeiter (bezogen auf die Tätigkeitsbereiche) aus 12 Regionalbanken des Finanzdienstleisters schriftlich befragt. Inhalte der Befragung waren die Nutzung der zur Verfügung

stehenden Informationsquellen (Datenbanken, Laufwerke, Intranet, Internet), der Bezug von relevanten Informationen, der Nutzen der Inhalte für die praktische Arbeit, die Bewertung des Intranets und der Ablage von Informationen. Außerdem konnten einzelne Informationsquellen und die Verteilung von Informationen bewertet werden.

Die Ergebnisse des Fragebogens, der größtenteils aus geschlossenen Fragen bestand, wurden univariat ausgewertet, aufbauend darauf wurde ein Interviewleitfaden erstellt, der auf weitere, noch offene, Fragen einging. Für die Interviews wurden Führungskräfte jener Banken ausgewählt, die bei der schriftlichen Befragung die höchste Rücklaufquote erzielt hatten und die in der Lage waren, Auskunft über jeweils eine Regionalbank zu geben.

Die Literaturrecherche hat gezeigt, dass es unterschiedliche Anwendungs- bzw. Teilgebiete und verschiedenste Vorgehensmodelle einer Informationsanalyse gibt und, dass Informationsmanagement zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor in wissensbasierten Unternehmen geworden ist. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung machten deutlich, dass sich im Rahmen der Problemstellung des Finanzdienstleisters der Mix aus quantitativen und qualitativen Methoden als gut erwiesen hat.

Die Erkenntnisse der Untersuchung zeigten, dass das Intranet des Finanzdienstleisters von den Mitarbeitern am häufigsten genutzt wird und diesen auch den größten Nutzen bietet. Die Verwendung von Datenbanken und den Laufwerken unterscheidet sich in den verschiedenen Regionalbanken teils beachtlich. Betreffend eines neuen bzw. verbesserten Informationssystems ist ein Bedarf bei größeren Regionalbanken erkennbar, kleinere Regionalbanken sind weitestgehend zufrieden mit dem bisherigen Informationsmanagement und haben deshalb weniger Interesse an einem neuen System. Es wird vermutet, dass sie neben den täglich anfallenden Aufgaben womöglich auch keine Zeit haben, sich intensiv mit dem Thema Informationsmanagement zu beschäftigen. Möglicherweise könnte damit ein anfänglicher Mehraufwand assoziiert werden, der schwer zu erfüllen scheint.

Die Untersuchungsmethodik, welche sich durch die Partizipation ausgewählter Regionalbanken auszeichnet, lieferte für den Finanzdienstleister wertvolle

Ergebnisse. Es konnte nicht eindeutig beantwortet werden, ob sich dieses Vorgehen auch für andere genossenschaftlich organisierte Unternehmen eignet, da die Literaturrecherche deutlich gemacht hat, dass eine Informationsanalyse und die dafür verwendeten Methoden je nach Problemstellung bzw. Zielsetzung eines Projektes auszuwählen sind. Das entwickelte Befragungsschema kann jedoch sicherlich als Grundlage dienen und je nach Zielsetzung adaptiert werden.

Es kann außerdem davon ausgegangen werden, dass die Miteinbeziehung der Mitarbeiter in die Planung eines neuen Systems bei genossenschaftlich bzw. dezentral organisierten Unternehmen einen wesentlichen Faktor des Erfolges eines Systems darstellt. Ein neues Informationssystem soll sich für die Mitarbeiter lohnen, d.h. einen Mehrwert und keine zusätzliche Belastung darstellen.

Dem Finanzdienstleister wird empfohlen (insofern man sich für die Realisierung entscheidet) ein neues System schrittweise aufzubauen, um die Mitarbeiter nicht zu überfordern, denn eine Überforderung könnte unter Umständen den Erfolg bzw. die optimale Nutzung des Systems beeinträchtigen. Abschließend kann festgehalten werden, dass eine Vollerhebung die Ergebnisse der schriftlichen Befragung noch mehr veranschaulicht hätte, diese im Rahmen der Arbeit jedoch nicht durchführbar war. Außerdem hätten, durch eine zusätzliche Betrachtung des objektiven Informationsbedarfs der Mitarbeiter, weitere wertvolle Resultate gewonnen werden können.

Danksagung

Das Erstellen dieser Diplomarbeit hat mich viele Nerven und einige schlaflose Nächte gekostet. Ohne die großartige Unterstützung aller beteiligten Personen aus meinem Umfeld und deren Verständnis, das mit Sicherheit auch des Öfteren an seine Grenzen gestoßen ist, wäre diese Arbeit nicht das, was sie heute ist – etwas, auf das ich stolz sein kann.

Deshalb möchte ich mich an dieser Stelle bei meiner Familie, meinen Freunden und besonders bei „meiner besseren Hälfte“ (du hattest hauptsächlich mit meinen Launen zu kämpfen) bedanken. Außerordentlicher Dank gebührt auch den Mitarbeitern des als Fallbeispiel herangezogenen Finanzdienstleisters, ohne deren Engagement nicht so viele wertvolle Ergebnisse erzielt worden wären. Danke für die gute Zusammenarbeit, die vorbildlich war und von mir nicht als selbstverständlich erachtet wurde! Zu guter Letzt möchte ich noch meinem Betreuer Dr. Hans Göpfrich danken, für sein Engagement, sein Feedback, besonders auch für die dafür investierte Zeit und, dass er mir immer mit Rat und Tat zur Seite stand.

Inhalt

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation, Fragestellung und Ziel	1
1.2	Aufbau der Arbeit.....	3
1.3	Vorgehensweise	4
1.3.1	Literaturrecherche.....	4
1.3.2	Fallbeispiel	5
2	Das Unternehmen im Informationszeitalter	6
2.1	Informationsbeschaffung und –nutzung	6
2.2	Informationsflut.....	7
2.3	Informationswirtschaft	8
2.4	Informationsmanagement	9
2.4.1	Grundlegendes	10
2.4.2	Aufgabenebenen und Sichtweisen	10
2.4.3	Elemente eines integrierten Informationsmanagements	12
2.5	Zusammenfassung.....	14
3	Methoden der Informationsanalyse	15
3.1	Der Begriff Informationsanalyse.....	15
3.2	Anwendungs- und Teilgebiete der Informationsanalyse	16
3.2.1	Systementwicklung und Systemanalyse	18
3.2.2	Benutzerforschung	20
3.3	Ausgewählte Vorgehensmodelle	22
3.3.1	Informationsbedarfsanalyse	23
3.3.2	Istanalyse	26
3.4	Zusammenfassung.....	30
4	Fallbeispiel.....	31
4.1	Charakteristika des Unternehmens	31
4.1.1	Genossenschaft.....	31
4.1.2	Dezentralisation & Mehrstufigkeit.....	33
4.1.3	Anforderungen an das Informationsmanagement	34
4.2	Problemstellung und Ziele der Untersuchung	34

4.3	Methodenauswahl.....	36
4.3.1	Quantitativ-empirische Untersuchung (Fragebögen)	37
4.3.2	Qualitativ-empirische Untersuchung (leitfadengestützte Interviews)	40
4.4	Ergebnisse der Untersuchung.....	41
4.4.1	Ergebnisse der Fragebögen und Interviews	42
4.4.2	Empfehlung an das Unternehmen.....	52
4.4.3	Optimierungspotenzial der Methode	55
5	Ergebnisse der Arbeit	58
5.1	Zielerreichung	58
5.2	Verwertungsmöglichkeiten.....	60
5.3	Persönliche Reflexion	60
	Literaturverzeichnis.....	62
	Anhang A.....	65
	Anhang B.....	71
	Anhang C.....	73
	Lebenslauf der Autorin.....	75

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1:	Aufbau der Diplomarbeit	4
Abbildung 2:	Der Begriff Informationsanalyse	16
Abbildung 3:	Grundstruktur eines Informationssystems	17
Abbildung 4:	Informationsbedarf und Informationsversorgung	24
Abbildung 5:	Vorgehensmodell der Systementwicklung	27
Abbildung 6:	Verteilung bezüglich Alter	39
Abbildung 7:	Verteilung bezüglich Dauer des Beschäftigungsverhältnisses	39
Abbildung 8:	Verteilung bezüglich Tätigkeitsbereichen	40
Abbildung 9:	Bezug relevanter Informationen	43
Abbildung 10:	Themen, über die man sich informiert	46
Abbildung 11:	Informationsquellen und deren Menge an	
	relevanten Informationen	47
Abbildung 12:	Nutzen der Informationsquellen	47
Abbildung 13:	Ablage bankinterner Informationen	48
Abbildung 14:	Überblick über betriebsinterne Informationen	49
Abbildung 15:	Interesse an der Erstellung von bankeigenen Informationen	
	im Intranet	51
Abbildung 16:	Feedback zum Fragebogen (1)	56
Abbildung 17:	Feedback zum Fragebogen (2)	56
Abbildung 18:	Bewertung der Eigenschaften des Intranets (IMS)	73
Abbildung 19:	Bewertung der Eigenschaften des Serverlaufwerks	74
Abbildung 20:	Bewertung der Eigenschaften der Datenbanken	74
Tabelle 1:	Phasen der Systementwicklung	19
Tabelle 2:	Methoden der Systemanalyse	23
Tabelle 3:	Gegenüberstellung von Informationsbedarfs- und Istanalyse	36

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation, Fragestellung und Ziel

Ein Informationssystem erfüllt seinen Zweck, wenn es auf die unterschiedlichen Bedürfnisse seiner Benutzer eingeht und dadurch eine Arbeitserleichterung ermöglicht. Nach Stickel (2001, S.111) ist „eine der Aufgaben des Informationsmanagements die Entwicklung und Wartung der Informationssysteme im Unternehmen“, dieser Prozess ist komplex und mit hohen Kosten und Risiken verbunden. Besonders in genossenschaftlich organisierten Unternehmen kann die Planung eines Informationssystems (z.B. eines internen Unternehmensportals oder Intranets) schwierig sein, denn das besondere an dieser Unternehmensform ist, dass es keine Zentrale gibt, die entscheidet, die Mitglieder gestalten ihre Genossenschaft selbst. Ein neues System wird von der Gesamtheit finanziert, auch wenn es an den verschiedenen Standorten mit unterschiedlicher Intensität genutzt wird. Deshalb ist es unumgänglich, vor dessen Einführung den Bedarf und das Informationsverhalten der Nutzer zu kennen.

Durch eine Informationsanalyse lassen sich Informationsbedarfe und das Nutzerverhalten klären. Darauf aufbauend kann ein System geplant werden, das auf die tatsächlichen Bedürfnisse der verschiedenen Benutzerrollen eingeht. In genossenschaftlich organisierten Unternehmen können dabei Herausforderungen auftreten (z.B. die dezentrale Organisation), die im Erhebungsprozess besonders beachtet werden müssen, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

In dieser Diplomarbeit soll herausgefunden werden, welche Erhebungs- bzw. Analysemodelle existieren, und ob darunter Methoden sind, die sich besonders für ein genossenschaftlich organisiertes Unternehmen eignen. Außerdem wird der Prozess einer Bedarfsanalyse für ein Informationssystem in Genossenschaften anhand eines Fallbeispiels untersucht. Einige bestehende Vorgehensmodelle werden einander gegenübergestellt und darauf aufbauend eine eigene Methode erstellt. Zusätzlich wird veranschaulicht, welchen Herausforderungen sich ein Unternehmen im Informationszeitalter stellen muss, und diesbezüglich werden einige grundlegende Begriffe erläutert.

In den Überlegungen zur Diplomarbeit haben sich drei wissenschaftliche Fragestellungen herauskristallisiert, die durch theoretische und praktische Arbeitsteile beantwortet werden:

- 1. Was ist eine Informationsanalyse und welche Vorgehensmodelle gibt es dafür?**
- 2. Welches Modell eignet sich besonders für die Erhebung des Nutzerverhaltens und -bedarfs in genossenschaftlich und dezentral organisierten Unternehmen? (dargestellt anhand eines Fallbeispiels)**
- 3. Welche Besonderheiten ergeben sich im Prozess der Informationsanalyse im ausgewählten Unternehmen?**

Ziel der Arbeit ist es, durch eine umfassende Literaturrecherche einige der wichtigsten Anwendungs- bzw. Teilgebiete und Vorgehensmodelle einer Informationsanalyse zu identifizieren und ihren Prozess verständlich zu machen. Für das ausgewählte Fallbeispiel wird eine Methode zur Erhebung von Nutzerverhalten, Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement und Bedarf für ein neues und verbessertes Informationssystem entwickelt, die aus ausgewählten Vorgehensmodellen abgeleitet wurde. Zusätzlich wird die entwickelte Methodik anhand des Fallbeispiels erprobt, um herauszufinden, welche Besonderheiten sich bezüglich Planung und Durchführung in einem genossenschaftlich und dezentral organisierten Unternehmen ergeben können. Die Ergebnisse der Untersuchung werden analysiert und interpretiert und es wird - in Bezug auf die Besonderheiten und Herausforderungen im Planungs- und Erhebungsprozess - mögliches Verbesserungspotenzial der Methode identifiziert.

1.2 Aufbau der Arbeit

Diese Diplomarbeit besteht aus fünf Kapiteln. Im ersten Kapitel, der Einleitung, sind eine kurze Einführung ins Thema, die Ausgangssituation, die wissenschaftlichen Fragestellungen und das Ziel der Arbeit nachzulesen. Das zweite Kapitel, das *Das Unternehmen im Informationszeitalter* genannt wurde, behandelt grundlegende Begriffe, die für die Forschungsthematik als wesentlich erachtet werden, wie Informationsbeschaffung und –nutzung, Informationsflut, Informationswirtschaft und Informationsmanagement.

Im folgenden Kapitel, *Methoden der Informationsanalyse*, findet die Erläuterung einiger Anwendungs- bzw. Teilgebiete und Vorgehensmodelle statt, die für das nachfolgende Fallbeispiel von besonderer Relevanz sind. In diesem Abschnitt der Arbeit wird die erste Fragestellung beantwortet. Das vierte Kapitel handelt vom dem als Fallbeispiel herangezogenen Finanzdienstleister. Hier werden die Besonderheiten des ausgewählten Unternehmens erläutert und eine selbst entwickelte Methodik zur Informationsanalyse von Nutzerverhalten, Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement und Bedarf für ein neues bzw. verbessertes Informationssystem, vorgestellt und erprobt. Die Ergebnisse der Untersuchung werden analysiert, interpretiert und anschließend mögliches Verbesserungspotenzial der Methode identifiziert. Zusätzlich wird eine Empfehlung betreffend eines neuen Informationssystems des Finanzdienstleisters abgegeben. Dieser Abschnitt dient als Grundlage zur Beantwortung der letzten beiden Fragestellungen.

Im letzten Kapitel der Diplomarbeit wird die Zielerreichung, also die Beantwortung der Fragestellungen, behandelt und es werden Verwertungsmöglichkeiten der Arbeit aufgezeigt. Zusätzlich findet eine persönliche Reflexion der Autorin statt. In Abbildung 1 wird der Aufbau der Arbeit nochmals grafisch dargestellt.

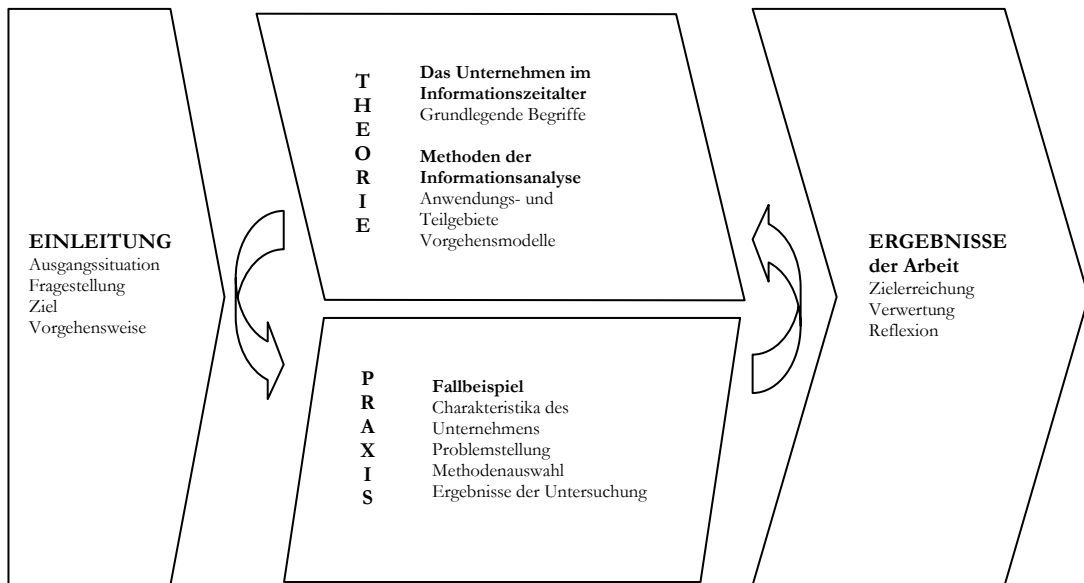


Abbildung 1: Aufbau der Diplomarbeit

1.3 Vorgehensweise

1.3.1 Literaturrecherche

Literatur betreffend *Informationsmanagement* und *Informationswirtschaft* wurde recherchiert, um den Wandel zur Informations- und Wissensgesellschaft beschreiben zu können und die Bedeutung des Managements von Informationen hervorzuheben. Um herauszufinden, aus welchen Schritten/Teilprozessen eine Informationsbedarfsanalyse besteht und welche Vorgehensmodelle es dafür gibt, war eine zusätzliche, ausführliche Literaturrecherche notwendig. Relevante Quellen waren jene, die sich mit Begriffen wie *Informationsanalyse*, *Informationsbedarf*, *-angebot* und *-nachfrage*, *Informationsbedarfsanalyse*, *Bedarfsanalyse*, *Systemanalyse* und dafür verwendete empirische Methoden und Anwendungsbeispielen beschäftigten. Weitere Schlagworte waren *Requirements- und Systems-Engineering* bzw. *Anforderungserhebung und -management*.

Im Zuge des Fallbeispiels ist es erforderlich, die Begriffe *Genossenschaft* und *Dezentralisation* zu erklären. Diese Erklärungen werden bewusst kurz gehalten, da ein Überblick über die Thematik ausreicht, um ihre Besonderheiten zu verstehen. Quellen, die für die gesamte Literaturrecherche relevant waren, sind: Fachliteratur, Fachzeitschriften, Fachdatenbanken und das Internet.

1.3.2 Fallbeispiel

Der praktische Teil der Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Planung, Durchführung und Analyse einer empirischen Erhebung von Nutzerverhalten, Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement und Bedarf für ein neues und verbessertes Informationssystem im ausgewählten Unternehmen. Die Ergebnisse der Erhebung werden analysiert, interpretiert und Empfehlungen für ein neues bzw. verbessertes Informationssystem abgegeben. Zusätzlich wird mögliches Verbesserungspotenzial der verwendeten Methodik identifiziert.

Quantitativ-empirische Untersuchung (Fragebögen)

Der erste Teil der empirischen Analyse wurde mittels Fragebögen und in Zusammenarbeit mit der Beratungsabteilung des Finanzdienstleisters durchgeführt. Insgesamt wurden die Führungskräfte von 12 Banken angeschrieben und 175 Fragebögen verteilt. Es wurde ein repräsentativer Querschnitt der Mitarbeiter der Bank (bezogen auf die Tätigkeitsbereiche) befragt.

Qualitativ-empirische Untersuchung (leitfadengestützte Interviews)

Aus der Auswertung und Interpretation der Ergebnisse der Fragebögen ergaben sich weitere Fragen, aufbauend darauf wurde ein Interviewleitfaden erstellt, der detaillierter auf Nutzerverhalten, Informationsbedarf und Zufriedenheit einging. Es wurden in Summe acht Interviews durchgeführt.

2 Das Unternehmen im Informationszeitalter

In den nachfolgenden Abschnitten wird beschrieben, wie sich Unternehmen, seit dem Aufkommen der Informationstechnologie, verändert haben und wie die Informationsbeschaffung im Informationszeitalter vonstatten geht. Es wird auf die Problematik des Information-Overload eingegangen, die sich durch die steigende Informationsflut ergibt, und es werden die Begriffe *Informationswirtschaft* und *Informationsmanagement* erläutert. Die Erklärungen dieser grundlegenden Begriffe werden als wesentlich erachtet und ermöglichen es, die Forschungsthematik noch besser nachzuvollziehen.

2.1 Informationsbeschaffung und –nutzung

Anfangs wollte man, durch elektronische Datenverarbeitung und Computer, Tätigkeiten nur beschleunigen, später wollte man daraus ebenfalls einen zusätzlichen Nutzen ziehen. Im Laufe der Zeit hat sich Datenverarbeitung von einer technischen Aufgabe zu einer komplexen und inhaltlichen Aufgabestellung gewandelt. (Kmucho, 2000, S. 41)

Die Informations- und Wissensgesellschaft bringt neue Produkte, Märkte und neue Branchen hervor, die auf Information und Wissen basieren (Kmucho, 2000, S. 84). Für ein Unternehmen beinhaltet das technische, strukturelle und logistische Veränderungen betreffend Equipment, Organisation, Abläufe und Mitarbeiter, deren Bereitschaft zur Veränderung ein wichtiger Baustein auf dem Weg zum wissensbasierten Unternehmen ist (Gryza et al., 2000, S. 19). Man kann erkennen, wie viel Bedeutung Kommunikation und Information in der Unternehmenswelt (und auch im Privatleben) beigemessen wird, wenn man die Vielzahl der angebotenen Medien betrachtet. Nach Picot et al. (2003, S. 79) kann der Aufbau und Transfer von Wissen nur durch geeignete Informations- und Kommunikationsprozesse bzw. –systeme gewährleistet werden.

Durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationssysteme ergeben sich Potenziale und Herausforderungen, denen sich ein Unternehmen stellen muss (Picot et al., 2003, S. 5). Picot et al. (2003, S. 60) gehen davon aus, dass „erfolgreiches Unternehmertum letztlich auf Informationsvorsprüngen beruht“. Die optimale

Nutzung von elektronischen Medien und der damit verarbeiteten und übermittelten Informationsinhalte bringt Wettbewerbsvorteile für das Unternehmen (wie zum Beispiel den Zugang zu weltweit vorhandenem Knowhow und Expertenwissen sowie die Erhöhung der Geschwindigkeit der Informationsübertragung) mit sich. Informationstechnik ist eine notwendige Bedingung für die Nutzung der Ressource Information, die erst durch Ablage, Speicherung, Abfrage und Verteilung von Informationsinhalten erfüllt wird. Der Informationsbedarf der Mitarbeiter muss optimal befriedigt werden können. (Stock, 2003, 12-13)

Gemäß Kmuche (2000, S. 87-88) gibt es zwei Ebenen der Nutzung von Information und Wissen. Beide hängen eng zusammen und werden nur analytisch getrennt, da die Informationsorganisation von beiden unterschiedlich ist. Die operative Ebene beschäftigt sich mit dem Tagesgeschäft (z.B. der Produktion) und benötigt beispielsweise Informationen bzw. Daten über Kunden, Kundenwünsche oder Herstellungsprozesse. Die strategische Ebene beschäftigt sich mit Langfrist- und Strategieplanung, Unternehmenszielen, Langfristentwicklungen u.ä., Planungshorizont der operativen Ebene ist die Gegenwart, jener der strategischen Ebene die Zukunft.

Aus dem strategischen Blickwinkel betrachtet, gilt es ein Informationssystem aufbauend auf Ziele zu gestalten, wie zum Beispiel, welche Informationen werden benötigt, um das geplante Ziel zu erreichen, und welche Fakten könnten die Zielerreichung behindern (Kmuche, 2000, S. 98).

2.2 Informationsflut

„Lange Zeit war Information ein knappes Gut und mehr Informationen, so war die Erwartung, würden in Unternehmen und Gesellschaft für bessere Entscheidungen sorgen“ (Krcmar, 2005, S. 52). Durch die Vernetzung von Informationssystemen, unternehmerisch und privat, haben sich die Kosten für die Erstellung und Verbreitung von Informationen verringert, die Menschen klagen heutzutage über die tägliche Informationsflut, die über sie hereinbricht (Krcmar, 2005, S. 53).

Die steigende Menge an verfügbaren Informationen bringt keinen effektiven und effizienten Wissenszuwachs mehr, sondern erzeugt eher das Gegenteil. Der

„Information-Overload“ entsteht dadurch, dass Informationen gesucht werden müssen, wodurch die dafür verwendete Zeit nicht mehr produktiv genutzt werden kann. (Gryza et al., 2000, S. 12) Durch die große Auswahl an Informationen wird die Suche selbst zur Aufgabe. Die Produktivität darf aber durch den Suchaufwand nicht beeinträchtigt werden, die Nutzung von Suchmaschinen und Recherchertools muss selbstverständlich werden, so wie es der Umgang mit dem PC heute schon ist. (Gryza et al., 2000, S. 19) Das Gefühl, keine Übersicht mehr zu haben, kann beispielsweise durch das wachsende Intranet, ein überfülltes Gruppenlaufwerk oder die ansteigende Verteilung von Informationen via E-Mail entstehen und dazu führen, dass Mitarbeiter aufhören, sich einen Überblick zu verschaffen (Gryza et al., 2000, S. 33).

2.3 Informationswirtschaft

Es gibt unterschiedliche Definitionen des Begriffes Informationswirtschaft. Sie wird durch verschiedene Disziplinen beeinflusst (insbesondere Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Marktforschung und Sozialwissenschaften) und es gibt eine Vielzahl nützlicher Werkzeuge und Technologien, um Informationen zu ordnen, wiederzufinden, zu vervielfältigen und zu verbreiten. (Bredemeier & Müller, 2004, S. 579) Prinzipiell kann gesagt werden, dass es in der Informationswirtschaft um die Ressource Information und die Planung, Organisation und Kontrolle von Informationsbedarf geht (Krcmar, 2005, S. 48).

Stock (2000, S. 1) geht davon aus, dass Informationswirtschaft als spezielle Betriebswirtschaftslehre verstanden werden kann, die aber noch nicht allen Unternehmen bekannt ist. Die Besonderheit der Informationswirtschaft ist, dass sie aus der Informationsgesellschaft entstanden ist, in der Informationen im Mittelpunkt stehen, wodurch sich Änderungen für Behörden und Unternehmen ergeben (Stock, 2000, S. 1). „Informationswirtschaft tritt sowohl als Branche als auch als betriebliche Funktion auf. Diese Wirtschaftsbranche produziert, speichert und verteilt Informationen“, die Wertschöpfungskette der Informationswirtschaft besteht somit aus Produktion, Speicherung, Distribution und Vermittlung von Informationen. (Stock, 2000, S. 20)

Die Informationswirtschaft umfasst Aspekte der Technik, Organisation und Inhalte und kann dadurch im Zusammenhang mit verschiedenen Gebieten wie z.B. Wirtschaftsinformatik (betreffend betriebliche Informationssysteme), Informations-

management (betreffend Organisation von Information und Kommunikation im Unternehmen) und Informationsressourcenmanagement (betreffend der Inhalte), die in der praktischen Arbeit alle zusammenhängen, gesehen werden (Stock, 2000, S. 27).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Informationswirtschaft damit beschäftigt, herauszufinden, wer welche Informationen wie oft braucht, wie diese beschafft und verteilt werden. Dafür lassen sich keine allgemeinen Regeln aufstellen, kleinere Unternehmen haben andere Bedürfnisse als größere und deshalb ist es wichtig, diese individuell anzupassen und mittels Informationsmanagement zu regeln. (Kmucho, 2000, S. 61)

2.4 Informationsmanagement

Nach Gryza et al. (2000, S. 27) ist Informationsmanagement eine Metapher, die dafür steht, „Unternehmensprozesse zu hinterfragen, Netzwerke aller Art zu analysieren, zu generieren und zu optimieren“. Ein Unternehmen hat dauerhaft Erfolg, wenn Informationsmanagement dazu beiträgt, Unternehmensziele zu erreichen, wodurch sich auch strategische Vorteile ergeben werden (Kmucho, 2000, S. 41). Gryza et al. (2000, S. 9) vertreten ebenfalls diese Sichtweise, Informationsmanagement stellt ihrer Meinung nach einen strategisch entscheidenden Faktor dar. Information und Wissen sollen schnell und einfach auffindbar sein und somit kommuniziert und vermarktet werden können, der Erfolg von Informations- und Wissensmanagement hängt sehr stark von den arbeitenden Menschen und deren Bereitschaft zur Zusammenarbeit ab (Gryza et al., 2000, S. 34). Es stellt eine Herausforderung dar, organisationsinterne Informationen und Wissensbestände (beispielsweise das Knowhow der Mitarbeiter) als eine Ressourcenkategorie zu begreifen und diese optimal im Unternehmen zu nutzen (Herget, 2004, S. 248). Wenn man Information und Wissen als Produktionsfaktor betrachtet, kann man die Verbesserung bestehender Prozesse und die vorgegebenen Ziele schneller, besser und günstiger erreichen (Kmucho, 2000, S. 84).

Bevor das Informationsmanagement detaillierter beschrieben wird, empfiehlt es sich, die dafür grundlegenden Begriffe *Daten*, *Information* und *Wissen* voneinander abzugrenzen, die letzten beiden werden in der Arbeitswelt häufig synonym verwendet. Zusätzlich ergibt sich dadurch eine verständlichere Erläuterung der verschiedenen

Aufgabenebenen und Sichtweisen und der Elemente eines integrierten Informationsmanagements.

2.4.1 Grundlegendes

- **Zeichen, Daten und Informationen**

Unter dem Begriff Zeichen werden zum Beispiel Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen verstanden, die durch Ordnungsregeln, also einem Code oder Syntax, zu Daten werden. Daten sind genauer gesagt beliebige Zeichenfolgen, die noch nicht interpretiert sind (beispielsweise das rote Licht einer Ampel oder die Zahl 13) und die erst zu Informationen werden, wenn man einen Bezug dazu hergestellt hat (zum Beispiel: Preis eines Produktes: € 13.-). (North, 2005, S. 32-33)

Informationen kann man aus internen oder externen Quellen beziehen, sie können in Papierform, also beispielsweise als Akten, Berichte oder Bücher, in elektronischer Form (Datenbank, Internet) oder auf Datenträgern (CD) zu finden sein (Herget, 2004, S. 247-248).

- **Wissen und Wissensmanagement**

Von Wissen spricht man, wenn Informationen miteinander vernetzt werden. Informationen bilden den „Rohstoff, aus dem Wissen generiert wird und die Form, in der Wissen kommuniziert und gespeichert wird“. (North, 2005, S. 33)

Nach Picot et al. (2003, S. 118) wird „...Wissen als handlungsorientierte Verknüpfung von Informationen unter Berücksichtigung von Erfahrungen im Kontext verstanden.“ Im Gegensatz zu Informationen ist es sehr personen- und organisationsbezogen, da es auf Beobachtungen, Erfahrungen und daraus abgeleiteten Schlussfolgerungen basiert (Picot et al., 2003, S. 118).

Wissen, als zentraler Produktionsfaktor betrachtet, lässt sich organisieren - Wissensmanagement beschäftigt sich daher mit der Optimierung der Wissensflüsse in und zwischen Unternehmen (Picot et al., 2003, S. 122).

2.4.2 Aufgabenebenen und Sichtweisen

Nach Heinrich & Lehner (2005, S. 22-23) und Stickel (2001, S. 5) lassen sich drei Aufgabenebenen im Informationsmanagement unterscheiden. Aus strategischer Sicht umfasst Informationsmanagement die Planung, Überwachung und Steuerung der

Informationsinfrastruktur als Ganzes. Die darin enthaltenen Aufgaben haben langfristig bindende und wirksame Vorgaben, die unternehmensweit gültig sind. Aufgabe ist es, eine Informationsstrategie festzulegen, die auf die Unternehmensziele ausgerichtet ist. Daraus werden Aufgaben für die administrative Ebene und Voraussetzungen für das Gestalten und Nutzen der Informationsinfrastruktur auf administrativer Ebene geschaffen, Ergebnis ist die Architektur der Informationsinfrastruktur, die aufrechterhalten oder weiterentwickelt wird. Als Beispiele für einzelne Komponenten dieser Infrastruktur können Anwendungs- und Datensysteme genannt werden. Diese müssen ebenfalls geplant, überwacht und gesteuert werden, und somit ergeben sich als Aufgaben des Informationsmanagements zum Beispiel die Planung und Realisierung von Systemen. Als Ergebnisse sind z.B. ein Bestand an Daten, Hard- bzw. Software oder Methoden und Werkzeuge zu nennen. Die dritte, die operative Ebene, befasst sich mit der (kurzfristigen) Nutzung und dem Betrieb der Informationsinfrastruktur bzw. -systeme eines Unternehmens. Es geht um Produktion, Verteilung und Verwendung von Information und der dazugehörigen Dienste wie z.B. Benutzerservice oder Wartung. (Heinrich & Lehner, 2005, S. 22-23, Stickel, 2001, S.5)

Nach Heinrich & Lehner (2005, S. 23) lässt sich die Methodik des Informationsmanagements durch 4 verschiedene Denkweisen präzisieren, die Inhalte bzw. Handlungen des Informationsmanagements bestimmen.

- Das Systemdenken, das sich durch die ganzheitliche Sicht auf Funktion und Infrastruktur von Information auszeichnet. Es geht nicht nur um das System und seine einzelnen Elemente an sich, die als dynamisch und offen gesehen werden, sondern auch um die Beziehungen zwischen den Elementen, die verstanden werden sollen.
- Das Wirtschaftlichkeitsdenken, das sich durch Nutzen und Kosten, die benötigt werden, um die strategischen Unternehmensziele durch Informationsmanagement zu erreichen, auszeichnet.
- Qualitätsdenken und die damit verbundene Informationsversorgung („die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort“).
- Das Prozessdenken, das durch die kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse gekennzeichnet ist.

2.4.3 Elemente eines integrierten Informationsmanagements

Herget (2004, S. 245) beschreibt Informationsmanagement als „...tragfähiges und zukunftsweisendes Konzept“, das seit etwa 1980 immer mehr an Bedeutung gewonnen hat. Es gibt unterschiedliche Zusammenhänge, in denen sich das Informationsmanagement entwickelt hat. Die Auslöser hierbei waren jedoch immer die gleichen, wie z.B. die Entwicklung von Informationstechnologien und Medien und die Globalisierung der Märkte, wodurch auch der Informations- und Kommunikationsbedarf gestiegen ist. Als weiterer Faktor ist auch das moderne Management zu nennen, durch das sich die Kultur der Information und Kommunikation in Unternehmen und die Ausbildung der Mitarbeiter, die nun spezifischere Informations- und Kommunikationsbedürfnisse haben, verändert hat. Produkte und Dienstleistungen sind informations- und wissensintensiver als damals. Deshalb wurde das Management von Information und Wissen zum Schlüsselfaktor des Erfolges eines Unternehmens. (Herget, 2004, S. 245)

Es greift somit in alle nachfolgend beschriebenen Phasen des Informationslebenszyklus ein (Herget, 2004, Seite 248):

- Informationsbedarf bestimmen (Welche Informationen benötigt das Unternehmen?),
- interne und externe Informationen beschaffen und suchen,
- Informationsressourcen erschließen und organisieren,
- Informationsgüter produzieren (Informationsprodukte herstellen, aufbereiten und als Informationssysteme oder –dienst anbieten),
- Distribution von Informationsgütern (Zugriff auf Informationsprodukte und –dienste – wer, wo),
- zur Verfügung stehende Informationen nutzen und verwerten (Informationssensibilität fördern, Informationsbarrieren abbauen, Nutzung wenn nötig verbessern),
- Organisation des gesamten Prozesses der Informationsversorgung (optimierte Zielerreichung durch Informationsarbeit).

Herget (2004, S. 249-252) nennt sechs Elemente, aus denen ein integriertes Informationsmanagement bestehen soll (Ziele und Strategien der Organisation, In-

formationspotenziale, Informationssysteme und Informationsdienste, Informationsinfrastruktur, Informationsverhalten, Informationscontrolling). Diese werden nachfolgend näher beschrieben.

1. Ziele und Strategien der Organisation

Daraus leiten sich die Anforderungen an die Gestaltung des Informationsmanagements ab, um die Wettbewerbsposition des Unternehmens zu unterstützen. Informationsmanagement kann hierbei aber auch neue Möglichkeiten aus strategischer Sicht hervorbringen („Informationsstrategie“, die den Handlungsrahmen des Informationsmanagements bestimmt) (Herget, 2004, S. 249-250).

2. Informationspotenziale

Ausgehend von den Informationsbedürfnissen der Mitarbeiter geht es hierbei darum, welche Informationen wie im Unternehmen vorliegen sollen, damit es seine Ziele erreicht. Es geht um das Beschaffen und Bereitstellen von Informationen, die strukturiert, unstrukturiert, intern oder extern vorliegen können. Aufbauend auf das Informationspotenzial entsteht die Informationsarchitektur, die zeigt, wo welche Informationen vorliegen und wie man auf diese zugreifen kann. (Herget, 2004, S. 250-251)

3. Informationssysteme und Informationsdienste

„Die vorhandenen Informationen sind zu organisieren und zu mehrwertzeugenden Produkten zu verarbeiten.“ Hierbei können computergestützte Informationssysteme wie Datenbanken, Archive und Dokumentationen verwendet werden, deren Bestände aber auch physisch zugreifbar sein können oder sich aus integrierten Informationssystemen (ERP-Systeme - Enterprise Resource Planning) zusammensetzen, deren Bestandteile Finanzbuchhaltung, Warenwirtschaft oder Personaladministration sein können. Zu den Informationsdiensten zählen beispielsweise Newsletter, Intranet oder traditioneller Zeitschriftenumlauf, sie können aus verschiedenen internen und externen Quellen bestehen. (Herget, 2004, S.251)

4. Informationsinfrastruktur

Sie besteht aus den notwendigen technischen und organisatorischen Dingen, um Informationen in einem Unternehmen verarbeiten zu können, wie zum Beispiel der IT-Abteilung, dem Rechenzentrum, Bibliotheken oder Archive und

Schulungen. Computergestützte Infrastrukturen sind gekennzeichnet durch Netzwerke und Hard- bzw. Software, die den Betrieb eines Informationssystems und die Produktion von Informationsdiensten gewährleisten und besonders für den operativen Bereich wichtig sind. (Herget, 2004, S.251)

5. Informationsverhalten

Hierbei geht es um die individuelle oder kollektive Verarbeitung von Informationen, Informationsaustausch, Informationsbarrieren, Informationskultur u.ä., die vom Menschen ausgehen. Das Informationsverhalten beeinflusst alle Bereiche des Informationsmanagements, die strategische Planung und die operative Bedienung. (Herget, 2004, S.251-252)

6. Informationscontrolling

Hierbei geht es darum, die Ressource Information effektiv einzusetzen und effizient zu bewirtschaften, um dadurch eine verbesserte Wettbewerbsposition zu erreichen. Es werden Ziele und Strategien evaluiert und der Aufwand bzw. die Ergebnisse von Maßnahmen am Erfolg gemessen. (Herget, 2004, S.252)

2.5 Zusammenfassung

Es kann gesagt werden, dass die Wandlung zur Informations- und Wissensgesellschaft die strategischen und operativen Ebenen eines Unternehmens beeinflusst. Es gilt, sich eine Informationsstrategie zu überlegen und Informationssysteme, aufbauend auf die darin enthaltenen Ziele, zu gestalten. Die Informationswirtschaft kann als spezielle Betriebswirtschaftslehre verstanden werden, die aus der Informationsgesellschaft entstanden ist und die sich mit der Ressource Information und der Planung, Organisation und Kontrolle von Informationsbedarf befasst. Sie umfasst viele verschiedene Aspekte und kann im Zusammenhang mit anderen Gebieten, wie z.B. dem Informationsmanagement, gesehen werden. Im Informationsmanagement geht es prinzipiell um die Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur als Ganzes, es lassen sich hierbei verschiedene Aufgabenebenen und Sichtweisen unterscheiden. Der wichtigste Faktor hierbei ist jedoch der Mensch. Ohne seine Bereitschaft an der Zusammenarbeit können diese Disziplinen nicht erfolgreich sein. Informationen sind heutzutage im Überfluss vorhanden, viele Mitarbeiter eines Unternehmens fühlen sich dadurch und durch die Vielzahl der verwendeten Medien überfordert. Information und Wissen müssen deshalb als Produktionsfaktor verstanden werden.

3 Methoden der Informationsanalyse

Im Folgenden werden die Entstehung des Begriffes *Informationsanalyse*, einige Anwendungs- bzw. Teilgebiete und ausgewählte Vorgehensmodelle detaillierter erläutert, um dadurch die erste wissenschaftliche Fragestellung weitestgehend beantworten zu können. Im Rahmen dieser Arbeit werden jene Teilgebiete und Vorgehensmodelle beschrieben, die sich auf den Zusammenhang von Benutzern und Informationssystemen beziehen, da dieser Aspekt für das nachfolgende Fallbeispiel von besonderer Relevanz ist. Der Begriff *Informationsanalyse* taucht in der Literatur eher selten auf und wird deshalb mit anderen Fachbegriffen und –gebieten in Beziehung gesetzt. Die Arbeit erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit betreffend der beschriebenen Methoden, Vorgehensmodelle, Teil- und Anwendungsgebiete der Informationsanalyse. Die ausgewählten Themenbereiche beziehen sich größtenteils auf die Autoren Koreimann und Kluck.

3.1 Der Begriff Informationsanalyse

Empirische Untersuchungen sind für die Gestaltung von Informationsdiensten, Informationsprodukten und Informationssystemen notwendig. Mit Hilfe von Bezeichnungen wie *Benutzerforschung* oder *fachliche Rezipientenforschung* versuchte man seit den sechziger Jahren, den Informationsbedarf (im Zusammenhang mit einem Informationssystem) von Benutzern mithilfe empirischer Methoden zu messen und daraus Art, Menge, Umfang und Tiefe von Informationsbedürfnissen abzuleiten. Später wurden zusätzliche Aspekte (wie der Nutzen der Information, Strukturen und Prozesse der Informationsvermittlung) interessant und mit steigendem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien auch so genannte Kommunikationsanalysen durchgeführt. Weitere Einsatzfelder, die sich entwickelt haben und für die ebenfalls empirische Untersuchungen verwendet werden, sind beispielsweise Marktforschung und Untersuchungen von Benutzerfreundlichkeit bzw. Bedienbarkeit (Usability) eines Informationssystems. (Kluck, 2004b, S. 289)

„Allen Konzepten ist gemeinsam, dass sie im weitesten Sinne den Prozess der gesellschaftlichen Informationsvermittlung auf einer übergreifenden Ebene verstehbar machen“, behauptet Kluck (2004b, S. 289). Er fasst Untersuchungen, die Informationsbedürfnisse, technisch unterstützte bzw. fachliche Informations- und

Kommunikationsprozesse oder deren technische bzw. ästhetische Gestaltung behandeln, unter dem Begriff Informationsanalyse zusammen. Sie alle beschäftigen sich mit der Analyse unterschiedlicher Problembereiche und sind geprägt durch die Verwendung von Methoden der empirischen Sozialforschung. (Kluck, 2004b, S.289) Als in der Informationsanalyse enthaltene Teilgebiete nennt Kluck (2004a, S. 271) die Benutzerforschung, die Kommunikationsanalyse, die Informationsbedarfsanalyse und die Erforschung der Bedienungsfreundlichkeit.

Um den Einstieg in das nachfolgende Kapitel zu erleichtern, empfiehlt es sich, die bisher erläuterten theoretischen Grundlagen der Informationsanalyse zusätzlich grafisch darzustellen. Abbildung 2 veranschaulicht nochmals die Problembereiche mit denen sich Informationsanalysen befassen, deren Teilgebiete und Beispiele zur Anwendung. Ausgewählte Teil- bzw. Anwendungsgebiete werden in weiterer Folge detailliert behandelt.

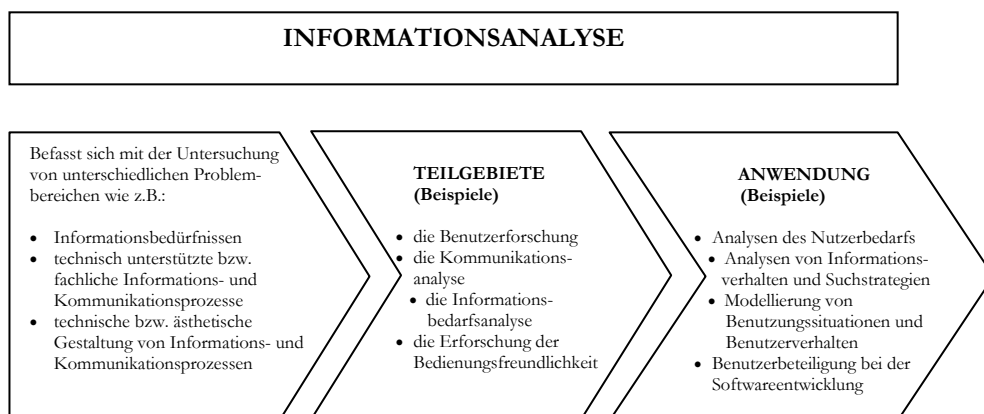


Abbildung 2: Der Begriff Informationsanalyse

3.2 Anwendungs- und Teilgebiete der Informationsanalyse

Anwendungsgebiete der Informationsanalyse sind nach Kluck unterschiedliche Problemkomplexe wie zum Beispiel Analysen des Nutzerbedarfs, Analysen von Informationsverhalten und Suchstrategien (z.B. Information Retrieval im Kontext des Internet), Modellierung von Benutzungssituationen und Benutzerverhalten und Benutzerbeteiligung bei der Softwareentwicklung. Die Untersuchungen beziehen sich zurzeit mehr auf das konkrete Benutzerverhalten als auf die intensive Analyse des Bedarfs und der Interessen der Benutzer und gehen auf Nicht-Nutzer weniger ein. (Kluck, 2004b, S. 289-290)

Nach Krcmar (2005, S. 71) ist die unternehmerische Informationswirtschaft besonders ausgerichtet auf die Zusammenführung „interner Nachfrager und dem internen Informationsangebot über die betrieblichen Informationssysteme“. Größtenteils erfolgt die Verarbeitung von Informationen heutzutage mittels computergestützter Informations- und Kommunikationssysteme, die erst durch ein Zusammenwirken von Technik, betrieblichen Aufgaben und Abläufen, der Organisation und dem Menschen als Benutzer funktionieren (Stickel, 2001, S. 4).

Der Mensch ist ein wichtiger Bestandteil der Informationsinfrastruktur, und da der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien auch zu Veränderungen in der Arbeitsorganisation (Struktur- und Ablauforganisation) führt, soll er auf die Planung, Realisierung und Nutzung von Informationssystemen Einfluss nehmen können, also an Entscheidungen diesbezüglich beteiligt sein. Zweck der Benutzerbeteiligung oder Partizipation ist es, die Benutzer so gut wie möglich miteinzubeziehen, beispielsweise beim Vorbereiten von Beschaffungsentscheidungen oder beim Aufarbeiten von Benutzungsproblemen. (Heinrich & Lehner, 2005, S. 422)

Bevor einige Teilgebiete der Informationsanalyse näher beschrieben werden, empfiehlt es sich, den Begriff Informationssystem kurz zu erläutern.

- **Informationssystem**

Nach Krcmar (2005, S. 48) bezeichnet ein Informationssystem „Systeme aufeinander abgestimmter Elemente personeller, organisatorischer und technischer Natur, die der Deckung des Informationsbedarfes dienen.“. Es besteht aus den Aufgabenträgern der Organisation (also Benutzern und Anwendern), der Basissoftware, dem Betriebssystem, aus Anwendungssystemen und deren Basis (zum Beispiel Datenbanken oder Dateien) und aus allen Eingabe-, Ausgabe- bzw. Verarbeitungsgeräten (Koreimann, 2000, S. 18-19). Diese Grundstruktur ist in Abbildung 3 dargestellt.

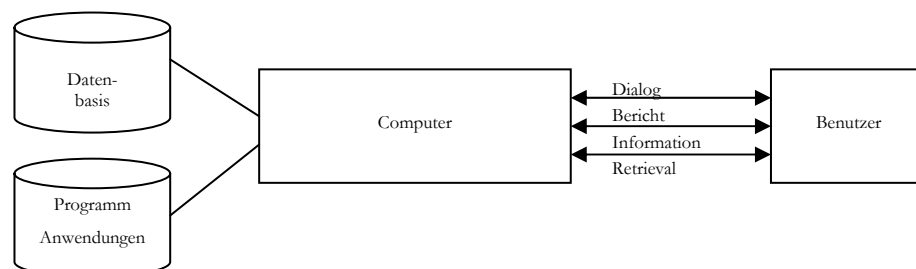


Abbildung 3: Grundstruktur eines Informationssystems (Koreimann, 2000, S. 19)

In den folgenden Abschnitten werden die Systementwicklung bzw. –analyse und die Benutzerforschung näher beschrieben. Diese beiden Themenbereiche stellen Teilgebiete dar, die in Informationsanalysen enthalten sein können und haben die Auswahl der Vorgehensmodelle und die Untersuchungsmethodik des Fallbeispiels besonders beeinflusst.

3.2.1 Systementwicklung und Systemanalyse

Systementwicklung und Systemanalyse können als zwei der zahlreichen Teilgebiete der Informationsanalyse verstanden werden. Sie werden in diesem Kapitel näher beschrieben, da die Aspekte beider Bereiche für die Forschungsthematik der Arbeit als besonders relevant angesehen wurden.

Ein System besteht aus Elementen, die an gemeinsamen Aufgaben beteiligt sind und sich gegenseitig beeinflussen. Beispiele für Systeme sind die Organisationseinheiten eines Unternehmens, die Beschäftigten eines Werkes oder die Komponenten eines Computers. Die Systementwicklung in Zusammenhang mit Daten- und Informationsverarbeitung behandelt die Entwicklung von Anwendungssystemen, welche aus der Gesamtheit aller Programme und den dazugehörigen Daten bestehen. (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 208)

Nach Müller (2000, S. 34) beinhaltet die Systementwicklung (von ihm als „Systems Engineering“ bezeichnet) eine ganzheitliche Herangehensweise was den Gestaltungsprozess eines Anwendungssystems betrifft. Dieser ist gekennzeichnet durch eine umfassende Analyse und die Unterstützung des Informationsbedarfs durch ein Informationssystem (Müller, 2000, S. 34). Die Entwicklung eines Systems steht in enger Beziehung zur Datenorganisation und die Entwicklung von Anwendungssystemen ist eng mit Hardware, Software und Kommunikation gekoppelt (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 209).

Die meisten Vorgehensmodelle zur Systementwicklung bestehen aus vier Phasen: der Analyse, dem Entwurf, der Realisierung und der Einführung (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 214). Eine detaillierte Aufschlüsselung der einzelnen Phasen der Systementwicklung und ihrer Inhalte findet sich in Tabelle 1.

Phasenbezeichnung	Phaseninhalt
Vorphase	Projektbegründung
Analyse	Istanalyse - Erhebung des Istzustands - Bewertung des Istzustands Sollkonzepte - Fachentwurf - IV-Grobentwurf - Wirtschaftlichkeitsvergleiche
Entwurf	Systementwurf Programmspezifikation Programmentwurf
Realisierung	Programmierung Test
Einführung	Systemfreigabe Systemeinführung

Tabelle 1: Phasen der Systementwicklung (Stahlknecht und Hasenkamp, 2002, S. 213)

Die Systemanalyse ist nach Koreimann „...eine Methode der Erkenntnisgewinnung“ (Koreimann, 2000, S. 5), die reale oder abstrakte Systeme untersucht und in unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen eingesetzt werden kann (Koreimann, 2000, S. 7). In seiner Publikation und in der vorliegenden Arbeit wird sie jedoch in Zusammenhang mit Informations- und Kommunikationssystemen erläutert. „Die Systemanalyse hat das Ziel, alle Voraussetzungen für die Entwicklung computergestützter Informationssysteme zu schaffen“ (Koreimann, 2000, S. 43). In diesem Zusammenhang gesehen ergeben sich zwei bedeutende Untersuchungsebenen (Koreimann, 2000, S. 19-20):

- **Strukturanalysen**, dazu zählen Anwendungsanalysen, Datenanalysen, technische Analysen und Benutzeranalysen. Anwendungsanalysen beschäftigen sich mit der Untersuchung von Struktur und Funktionsweise von vorhandenen und zu entwickelnden Programmen. Datenanalysen behandeln die Untersuchung von Datenstrukturen und deren Befriedigung des Informationsbedarfs von Benutzern und Anwendungen. Technische Analysen beziehen sich auf die Benutzeranforderungen und die Optimalbedingungen eines Systems und Benutzeranalysen behandeln detailliert den Informationsbedarf, bezogen auf die Ziele der Benutzer. (Koreimann, 2000, S. 19)

- **Systembezogene Analysen**, die auf den Strukturanalysen basieren, jedoch durch die sich im Laufe der Zeit ergebenden Arbeits- und Nutzungsbeziehungen ergänzt werden. Es geht um detaillierte Analysen der Nutzungsbeziehungen, des Informationsverhaltens der Benutzer, der Ablauforganisation einzelner Bereiche und die Veränderung der Daten (beispielsweise in Aktualität, Erzeugung und Sicherheit). (Koreimann, 2000, S. 19-20)

3.2.2 Benutzerforschung

Die Benutzerforschung ist ein weiteres Teilgebiet der Informationsanalyse, das in dieser Arbeit vorgestellt wird und häufig auch für die Systemanalyse bzw. -entwicklung von Bedeutung sein kann. Die hier verwendeten Erläuterungen zur Benutzerforschung stützen sich auf Ausführungen von Ingegerd Schäuble.

Nach Schäuble (1990, S. 1013) ist die Benutzerforschung keine eigenständige wissenschaftliche Disziplin. Es handelt sich um einen Problembereich, in dem unterschiedliche Formen der Nutzung und Nicht-Nutzung der Information und Kommunikation beschrieben werden, um Empfehlungen diesbezüglich abzugeben und die im Management von Fachinformation eingesetzt werden können. Die Methoden, Erkenntnisse und Konzepte der Benutzerforschung stützen sich auf Wissenschaften wie beispielsweise Soziologie, Psychologie und Kommunikationswissenschaft.

In den Sozialwissenschaften gibt es eine Vielzahl von Techniken zur Erhebung und Auswertung von Daten, wie Interviews (persönlich, schriftlich oder telefonisch), qualitative Befragung, Beobachtung, Inhaltsanalysen von Texten und viele weitere mehr, die je nach Fragestellung und Ziel der Untersuchung ausgewählt werden. Es können auch mehrere Methoden für einen Problemkomplex ausgewählt werden (diese Kombination wird auch Triangulation genannt). Besonders bei wissenschaftlichen und praktischen Fragestellungen sollte die Frage die Auswahl der Methoden bestimmen und nicht umgekehrt. (Diekmann, 2004, S. 17-18)

Schäuble (1990, S. 1013) unterscheidet zwei Sichtweisen in der Benutzerforschung: Zum einen die angebotsorientierte Sichtweise, die sich mit technischen, organisatorischen und inhaltlichen Gestaltungen aus der Perspektive der Anbieter und Produzenten von Fachinformationen beschäftigt. Zum anderen die benutzer-

bzw. rezipientenorientierte Sichtweise, bei der die tatsächlichen oder potenziellen Nutzer von Fachinformations-Dienstleistungen im Vordergrund stehen. In der Praxis sind beide Sichtweisen für die Beschreibung und Analyse von Informations- und Kommunikationsprozessen erheblich und somit untrennbare Bestandteile der Benutzerforschung.

Für die Benutzerforschung sind alle Personen relevant, die Informationen aufnehmen und kommunizieren. Von Forschungsinteresse sind die Kriterien, in die man die Benutzer einteilen kann (beispielsweise Position, Tätigkeit, Fachgebiet) und ihr Informationsbedürfnis bzw. -bedarf. (Schäuble, 1990, S. 1018) Ein weiteres Interessensgebiet ist die Bewertung von Informationen und Informationsdienstleistungen, für die es, je nach Untersuchungsziel, verschiedene Vorgehensweisen gibt. Einerseits können Informationen und Dienstleistungen beispielsweise durch Experten des jeweiligen Fachgebiets bewertet werden oder durch die Benutzer selbst. Die erste Vorgehensweise bewährt sich, wenn es darum geht, neue Benutzer zu gewinnen, die zweite ist vorteilhaft bei der Untersuchung der Zufriedenheit. Hierbei gilt es jedoch genau abzuwägen, ob man nach objektiven oder subjektiven Kriterien bewerten lässt und ob diese vorgegeben sind oder vom Benutzer selbst definiert werden. Eine dritte Untersuchungsmöglichkeit ist die Bewertung durch den Benutzer und die darauf folgende Interpretation und Gewichtung durch Wissenschaftler. Die Wahl der Vorgehensweise hängt von der Zielsetzung und den Rahmenbedingungen der Untersuchung ab. Informationen und Informationsdienstleistungen können nach verschiedenen Gesichtspunkten bewertet werden, inhaltlich (z.B. Aktualität, Vollständigkeit), zeitlich (z.B. Pünktlichkeit, Schnelligkeit), nach der Darstellungsform und Treffsicherheit usw. (Schäuble, 1990, S. 1019-1020)

Zwei wesentliche Aspekte in der Benutzerforschung sind nach Schäuble (1990, S. 1020) der Nutzen einer Informationsdienstleistung, den man durch die Einsparung von Zeit, Geld und inhaltlichem Fortschritt definieren kann, und das Informationsverhalten. Es ist nicht einfach, das Informationsverhalten von den individuellen Meinungen der Benutzer über ein System abzugrenzen. Das Abfragen von Barrieren, Wahlfreiheiten und Sachzwängen wird bei der Meinungsabfrage zumeist nicht berücksichtigt. Das Informationsverhalten ist größtenteils geprägt von Gewohnheiten, es gilt, das Verhalten und die Bedürfnisse in Zusammenhang mit dem Kontext zu analysieren. Basierend auf diesem Hintergrund werden „Erklärungen für die sozialen

Phänomene“ erst möglich und die Erkenntnismöglichkeiten in vollem Maße ausgenutzt. (Schäuble, 1990, S. 1020-1021)

Alle Methoden und Konzepte der Benutzerforschung basieren auf dem Abwechslungsreichtum von Informations- und Kommunikationsverhalten und der darauf ausgerichteten Produktion von Informations-Dienstleistungen. Als Beispiele können Informationsflussstudien, Studien zur Benutzungssituation, zur Zielgruppe, über Struktur und Verhaltensgewohnheiten usw. genannt werden. (Schäuble, 1990, S. 1022)

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass es das Ziel der Benutzerforschung ist, soziale Prozesse zu verstehen und nicht nur einen Ist-Zustand im Informationsmarkt festzustellen und zu beschreiben. Benutzerforschung erfordert viel Zeit und Geld, die Wichtigkeit und die Vorteile, besonders wenn sie kontinuierlich betrieben wird, sind aber noch nicht von allen Branchen und Wirtschaftsbereichen erkannt worden. (Schäuble, 1990, S. 1023-1024)

3.3 Ausgewählte Vorgehensmodelle

Wie bereits im vorhergehenden Kapitel erwähnt, stellen die Benutzerforschung und die Systementwicklung bzw. -analyse Teilgebiete der Informationsanalyse dar. Es gibt eine Vielzahl von Untersuchungsmethoden und Vorgehensmodellen, die hierfür entwickelt wurden. Besonders nennenswert sind die Methoden der Systemanalyse zu denen unter anderem Kommunikationsanalysen, Benutzeranalysen (z.B. Informationsbedarfsanalyse und Istanalyse), Prozessanalysen (z.B. Informationsflussstudien und Schwachstellenanalysen) u.ä. zählen. Für die folgenden Unterkapitel wurden zwei Vorgehensmodelle ausgewählt, die Informationsbedarfsanalyse und die Istanalyse. Beide beschäftigen sich direkt mit den Benutzern eines Systems, deren Bedürfnissen und individuellen Bedarfen. Sie wurden ausgewählt, weil sie ähnliche Problemstellungen wie das nachfolgenden Fallbeispiels behandeln und werden in weiterer Folge näher beschrieben. Tabelle 2 veranschaulicht nochmals die wichtigsten Methoden der Systemanalyse nach Koreimann.

Methoden und Techniken der Systemanalyse
Benutzeranalysen (z.B.): <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung des Informationsbedarfs • Istanalyse <ul style="list-style-type: none"> - Interviewtechnik - Schriftliche Befragung - Beobachtung
Prozessanalysen (z.B.): <ul style="list-style-type: none"> • Informationsflussstudien • Schwachstellenanalyse
Datenanalysen (z.B.): <ul style="list-style-type: none"> • Transaktionsanalyse • Eigenschaften von Dateien
Kommunikationsanalysen (z.B.): <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen-Diagramme • Kommunikationsnetze
Organisationsanalysen (z.B.): <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Arbeitsplatzanalysen

Tabelle 2: Methoden der Systemanalyse (in Anlehnung an Koreimann)

3.3.1 Informationsbedarfsanalyse

In dieser Arbeit werden die Bezeichnungen *Informationsbedarfsanalyse* und *Ermittlung des Informationsbedarfs* synonym verwendet, da beide in der recherchierten Literatur gebraucht werden, die zugrunde liegenden Methoden jedoch die gleichen waren.

Ein zentraler Bestandteil in der Informationswirtschaft und im Informationsmanagement ist die Herstellung eines Gleichgewichtes zwischen Informationsbedarf, Informationsnachfrage und dem vorhandenen bzw. geplantem Informationsangebot (Krcmar, 2005, S. 59 und Stickel, 2001, S. 4). Bevor detailliert darauf eingegangen wird, wie man den Informationsbedarf erheben kann, sind einige Begriffsdefinitionen und Erklärungen notwendig. Abbildung 4 zeigt die Zusammenhänge von Informationsbedarf, -angebot und -nachfrage. Nachfolgend wird näher erläutert, wie sich die einzelnen Aspekte voneinander unterscheiden und wie sie sich aufeinander auswirken können.

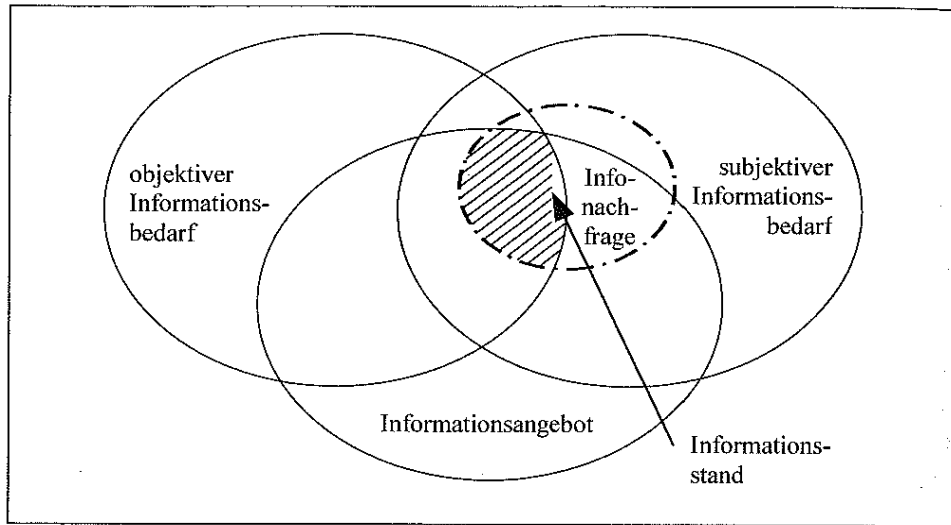


Abbildung 4: Informationsbedarf und Informationsversorgung (Picot et al., 2003, S. 82)

- **Informationsbedarf**

Damit bezeichnet man die Art, Menge und Qualität der Informationen, die eine Person in einer bestimmten Zeit benötigt, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Er teilt sich in objektiven und subjektiven Informationsbedarf. Der objektive Informationsbedarf sagt aus, welche Art und Menge an Informationen eine Person zur Erledigung ihrer Aufgaben braucht, der subjektive Informationsbedarf wird von der persönlichen Sichtweise der Person und deren Abschätzung über Relevanz einer Information zur Erledigung einer Aufgabe bestimmt. (Picot et al., 2003, S. 81)

Größtenteils gibt es Abweichungen zwischen beiden (Picot et al., 2003, S. 81), deshalb ist es möglich, dass auf Informationen zurückgegriffen wird, die für die Erfüllung einer Aufgabe nicht notwendig wären, oder, dass Informationen, die notwendig wären, nicht verwendet werden (Stickel, 2001, S. 5). Die Ermittlung des objektiven Informationsbedarfs stellt sich als schwierig dar, oft müssen sich Unternehmen mit einer nur „fast optimalen“ Endlösung zufrieden geben (Stickel, 2001, S. 5).

- **Informationsnachfrage**

Hierbei handelt es sich um die Informationen, die tatsächlich nachgefragt werden, die Informationsnachfrage ist eine Teilmenge des geäußerten Informationsbedarfs (Picot et al., 2003, S.81). Man kann den subjektiven Informationsbedarf als Synonym für Informationsnachfrage verstehen (Stickel, 2001, S. 5).

- **Informationsangebot**

„Das Informationsangebot kann als die Summe der zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügbaren Informationen bezeichnet werden“, es deckt sich nicht immer mit dem objektiven bzw. subjektiven Informationsbedarf (geäußelter Informationsnachfrage), was sich beispielsweise auf die Qualität, Genauigkeit oder die Darstellung von Informationen zurückführen lassen kann. Gründe dafür könnten ein mangelhafter technischer Informationsverarbeitungsprozess, unvollkommene organisatorische Regelungen oder ein ungenügendes Kommunikationsnetz bzw. –mittel sein. (Koreimann, 2000, S. 60)

- **Informationsstand**

„Der Teil der Informationsversorgung, der objektiv zur Aufgabenerfüllung notwendig ist, stellt den Informationsstand dar“ (Picot et al., 2003, S. 81).

Er ergibt sich aus der Schnittfläche von subjektivem bzw. objektivem Bedarf und dem Angebot, bestenfalls sollten sich alle drei Bereiche decken, um einen optimalen Informationsstand darzustellen. Wenn Informationslücken vorhanden sind, sollte eine bedarfsgerechtere Informationsversorgung stattfinden, für die eine eindeutig definierte Nachfrage unumgänglich ist, um ein System, dessen Informationsangebot nicht vollständig genutzt werden kann, zu vermeiden. (Koreimann, 2000, S. 60-61)

Um die Informationsnachfrage managen zu können, ist es wichtig, den Informationsbedarf, der zu decken ist, zu kennen. Durch eine Informationsbedarfserhebung kann man diesen ermitteln und, falls notwendig, Informationsbedarfsprofile für verschiedene Nutzergruppen ableiten. (Krcmar, 2005, S. 59) Es gibt eine Vielzahl von Methoden zur Erhebung des Informationsbedarfs, die je nach Benutzerklassen oder –gruppen auszuwählen sind. Einzelne Gruppen könnten beispielsweise Experten, Personen mit mittelmäßigen Erfahrungen in einem Gebiet oder Anfänger bzw. Neulinge in einem Unternehmen sein. Aufgrund der unterschiedlichen Sichtweisen dieser Benutzerklassen können Systeme, Anwendungen oder Software benutzerzentriert gestaltet werden. (Krcmar, 2005, S. 61)

Krcmar (2005, S. 61-63) unterscheidet gemischte (z.B. Methode der kritischen Erfolgsfaktoren), subjektive (z.B. Befragungen) und objektive Verfahren (z.B. Prozessanalysen) zur Ermittlung des Informationsbedarfs. Die Methode der kritischen Er-

folgsk Faktoren, durch die man objektiven und subjektiven Informationsbedarf ermitteln kann, beschäftigt sich mit dem Informationsbedarf von Führungskräften. Mittels Interviews werden für die Arbeit dieser Benutzergruppe bedeutende Bereiche und Aufgaben ermittelt und Indikatoren zu deren Überwachung identifiziert. Die Befragten werden sich jener Faktoren bewusst, denen sie mehr Aufmerksamkeit widmen müssen. Es findet gleichzeitig eine Bedarfsermittlung und Aufgabenanalyse statt. (Krcmar, 2005, S. 56, Picot et al., 2003, S. 81) Eine Befragung, die den subjektiven Informationsbedarf erhebt, könnte beispielsweise mittels eines persönlichen Interviews, in dem der Befragte diesen (durch Beispielsituationen im Arbeitsalltag) artikulieren soll, durchgeführt werden. Die Prozessanalyse als objektives Verfahren leitet aus den Informationen, die für Entscheidungsabläufe in der Ressourcensteuerung notwendig sind, den Informationsbedarf der Beteiligten ab. (Krcmar, 2005, S. 61-63) Koreimann definiert Prozessanalysen als Methoden der Systemanalyse, Krcmar hingegen sieht sie als Verfahren, durch die der Informationsbedarf ermittelt werden kann – in diesem Zusammenhang werden sie auch in dieser Arbeit behandelt.

3.3.2 Istanalyse

Die Istanalyse stellt das zweite Vorgehensmodell dar, das in dieser Arbeit näher beschrieben wird. Die Analyse ist der erste Schritt in der Systementwicklung und hat erheblichen Einfluss auf Erfolg oder Misserfolg eines Projektes (Rupp, 2001, S. 10). Wie im vorhergehenden Kapitel bereits erläutert, besteht die Systementwicklung grundsätzlich aus vier Phasen (Analyse, Entwurf, Realisierung und Einführung). In Abbildung 5 ist eine Vorgehensweise dargestellt, die die einzelnen Phasen der Systementwicklung nochmals näher aufschlüsselt und zeigt, an welcher Stelle die Istanalyse zu finden ist.

Nach Definition des Projektauftrags und der Zielvorstellungen finden die Phasen Analyse und Entwurf statt, die sich damit beschäftigen, WAS das Anwendungssystem leisten soll und WIE es realisiert werden soll. Ersteres behandelt die Beschreibung des fachlichen Inhalts, das Zweite die informationstechnische Realisierung und die Vorgaben dafür. (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 214) Nach Koreimann (2000, S. 63) sind die zwei Ziele der Analyse die „Sammlung von Informationen und Daten über den Istzustand eines Systems und seiner Subsysteme“ und die „Aufbereitung und Darstellung dieser Informationen in der Weise, dass sie

als Grundlage für die Neugestaltung des Systems oder von Teilen desselben dienen können.“

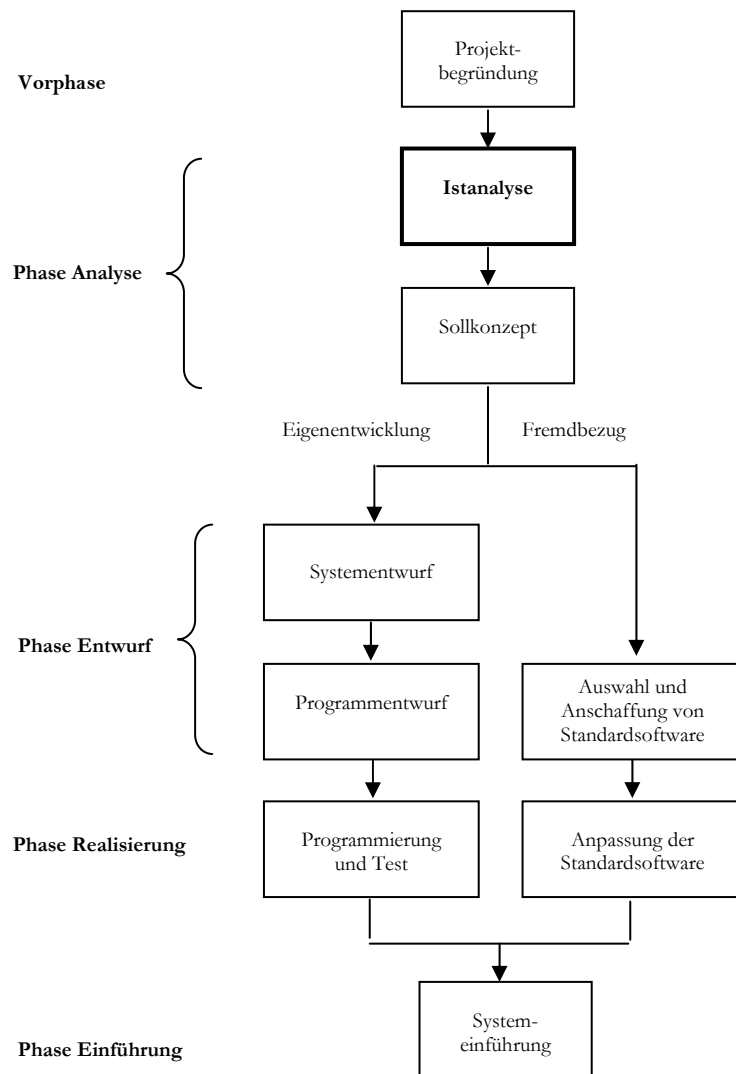


Abbildung 5: Vorgehensmodell der Systementwicklung (Stahlknecht und Hasenkamp, 2002, S. 221)

Nach Müller (2000, S. 227) wird die quantitative und qualitative Erfassung des Istzustands als Systemerhebung bezeichnet, die ein wesentlicher Aspekt jeder Systemanalyse ist. Dafür gibt es eine Vielzahl von Techniken, die je nach Problemstellung auszuwählen und im Idealfall kombiniert anzuwenden sind. Die wichtigsten Methoden zur Erhebung des Istzustands sind schriftliche Befragung, mündliche Befragung, Beobachtung, Unterlagenstudium und Selbstaufschreibung. (Müller, 2000, S. 227)

- **Schriftliche Befragung (Fragebogen)**

Die für diese Form der Befragung ausgewählten Mitarbeiter erhalten einen Fragebogen, der je nach Zielstellung standardisiert (alle Mitarbeiter erhalten das gleiche Dokument) oder differenziert (individuelle Fragebögen je nach Tätigkeitsbereich) gestaltet sein kann. Die schriftliche Befragung kann direkte, indirekte, offene (ohne Antwortalternativen) oder geschlossene (mit normierten Antwortmöglichkeiten) Fragen enthalten. Diese müssen sehr durchdacht und klar ausgearbeitet werden, um suggerierte Antworten zu vermeiden. Die schriftliche Befragung eignet sich besonders bei Vor- und Detailuntersuchungen einfacher Problemstellungen und richtet sich meist an einen großen Personenkreis. (Müller, 2000, S. 230-231)

Vor der Aussendung oder Verteilung der Fragebögen sollten diese an ausgewählten Personen getestet werden, um sicherzustellen, ob die Fragen auch richtig verstanden werden (Koreimann, 2000, S. 68). Nach Stahlknecht & Hasenkamp (2002, S. 237) hat die schriftliche Befragung nur eine geringe Aussagekraft, die Ehrlichkeit der Befragten kann nicht garantiert werden und Antworten könnten zwischen den Mitarbeitern abgesprochen werden. Koreimann (2000, S. 68-69) empfiehlt bei der Befragung einer großen Personenzahl die Kombination von Fragebögen und Interviews, es ist vorstellbar, dass sich durch diese Vorgehensweise die Aussagekraft der Ergebnisse erhöhen lässt. Nach Auswertung der Fragebogenergebnisse empfiehlt Koreimann (2000, S. 69) die Durchführung von Einzel- oder Gruppeninterviews, wodurch die aus der schriftlichen Befragung gewonnenen Ergebnisse ergänzt werden und sich somit eine „Kontrollfunktion“ ergibt.

- **Mündliche Befragung (Interview)**

Hierbei werden die ausgewählten Mitarbeiter persönlich in Gruppen oder einzeln befragt. Die Befragung kann ebenfalls standardisiert (mittels eines Fragebogens) teilstandardisiert (mittels eines Leitfadens) oder nicht-standardisiert (grober Leitfaden, oder frei bzw. offen) stattfinden. (Koreimann, 2000, S. 64-67)

Während des Interviews ist auf die Formulierung der Fragen, auf die Vermeidung von Suggestivfragen und persönlichen Wertungen zu achten. Die Interviewsituation ermöglicht es einerseits dem Befragten, Rückfragen zu stellen, falls etwas nicht eindeutig ist, und andererseits dem Interviewer, die Richtigkeit der Antworten durch Querfragen zu kontrollieren. (Müller, 2000, S. 229-230)

- **Beobachtung**

Auch bei dieser Erhebungsmethode kann man zwischen offenen (der Beobachter ist bekannt), verdeckten (unbekannter Beobachter), direkten (Beobachter ist eingebunden in Prozesse des Untersuchungsgegenstandes), indirekten (zeitversetzte Analyse von Dokumentationen, Protokollen u.ä.), strukturierten (nach einem festgelegten System bzw. Merkmalen oder Kriterien) oder unstrukturierten (alle als wichtig erachteten Fakten werden während der Beobachtung dokumentiert) Formen unterscheiden (Koreimann, 2000, S. 69). Die Beobachtung bringt Vorteile, wie z.B. „die unmittelbare Kenntnisaufnahme der Fakten ohne Manipulation“, aber auch Nachteile, weil es sich zumeist nur um einen Ausschnitt der Wirklichkeit handelt, der nicht immer repräsentativ für die Tätigkeit ist (Koreimann, 2000, S. 70).

- **Unterlagenstudium**

Das Unterlagenstudium (auch als Dokumentenstudium oder –analyse bezeichnet) beschäftigt sich mit allen vorhandenen und aktuellen schriftlichen Unterlagen eines Untersuchungsrahmens (manchmal sogar darüber hinaus). Als Beispiele können Geschäftsberichte, Bilanzen, Produktbeschreibungen und Vereinbarungen genannt werden. In der Systementwicklung können auch Programme aufgrund von Verbesserungsmaßnahmen oder Abläufe untersucht werden, hierbei sind Programmdokumentationen, Datei oder Datensatzbeschreibungen, Menüs oder grafische Benutzeroberflächen als Beispiele zu nennen. Diese Erhebungsmethode liefert eine breite Informationsbasis, reicht aber nicht aus, um konkrete Fragen zu beantworten und wird deshalb eher zu Beginn einer Untersuchung angewendet. (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 236-237)

- **Selbstaufschreibung**

Sie wird bei der Ermittlung von Zeiten und Mengen angewandt und bewährt sich nur, wenn die Beteiligten, die die Daten erfassen sollen, für neue Lösungen bereit sind. Das garantiert die Korrektheit der Angaben, die in vorgegebenen Formularen gemacht werden. (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 237-238) Die Selbstaufschreibung wird besonders bei der Untersuchung von Bürotätigkeiten eingesetzt (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 238), sie sollte sich nur auf klar erkennbare Fakten beziehen und nicht auf die Beschreibung komplexer Prozesse, was die beteiligten Personen überfordern und somit zu Fehlern führen könnte (Koreimann, 2000, S. 70).

Nach der Erhebung und Beschreibung des Istzustands wird dieser in Bezug auf Schwachstellen analysiert und bewertet. Abgeschlossen wird die Istanalyse zumeist durch einen schriftlichen Bericht, der idealerweise mit den Mitarbeitern der untersuchten Bereiche abgestimmt wurde, um falsche Interpretationen und Darstellungsfehler zu vermeiden. Zusätzlich empfiehlt es sich, Verbesserungsvorschläge schon in der Istanalyse aufzugreifen und gesondert aufzuschreiben. Anschließend erfolgt die Entwicklung eines Sollkonzepts, in dem die Anforderungen an ein zukünftiges System enthalten sind. Am Ende der Phase Analyse steht man vor der Entscheidung, ob und wie ein Anwendungssystem aufgebaut werden soll. (Stahlknecht & Hasenkamp, 2002, S. 214 und 229)

3.4 Zusammenfassung

Es kann gesagt werden, dass sich die Informationsanalyse mit unterschiedlichen Aspekten beschäftigt, wie z.B. dem Nutzen von Informationen und den Strukturen und Prozessen der Informationsvermittlung, die aufgrund des steigenden Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologien immer interessanter werden. Ziel ist es, den Prozess der gesellschaftlichen Informationsvermittlung verständlich zu machen. Kennzeichnend für die Informationsanalyse ist, dass sie Methoden der empirischen Sozial- und Marktforschung verwendet. Die Konzepte der Benutzerforschung, einem erwähnten Anwendungs- bzw. Teilgebiet der Informationsanalyse, das die verschiedenen Formen der Nutzung oder Nicht-Nutzung von Information und Kommunikation behandelt, basieren auch zumeist auf diesen Methoden. Weitere Gebiete sind beispielsweise die Systementwicklung, die eine ganzheitliche Herangehensweise der Gestaltung eines Anwendungssystems behandelt und die Systemanalyse, die das Ziel hat, alle Voraussetzungen für die Entwicklung computergestützter Informationssysteme zu schaffen.

4 Fallbeispiel

Im Folgenden wird aufbauend auf die erläuterten Vorgehensmodelle eine eigene Methode zur Ermittlung von Nutzerverhalten, Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement und Bedarf für ein neues bzw. verbessertes Informationssystem für einen genossenschaftlich organisierten Finanzdienstleister erstellt. Als erstes wird auf die Charakteristika des Unternehmens und Besonderheiten im Informationsmanagement eingegangen. Danach wird die konkrete Problem- und Zielsetzung betreffend den Untersuchungsprozess dargelegt und die ausgewählte Methodik erläutert. Letztlich werden die Ergebnisse der Untersuchung ausgewertet und interpretiert. Außerdem wird eine Empfehlung betreffend eines neuen bzw. verbesserten Informationssystems abgegeben und zusätzlich Verbesserungspotenzial der verwendeten Methodik identifiziert. Die Forschungsthematik soll durch dieses Kapitel auch praktisch beleuchtet werden, um somit die letzten beiden wissenschaftlichen Fragestellungen beantworten zu können.

4.1 Charakteristika des Unternehmens

Der für das Fallbeispiel herangezogene Finanzdienstleister ist genossenschaftlich und auch mehrstufig organisiert, was gleichzeitig eine dezentrale Organisation mit sich bringt. Durch diese Merkmale können sich Anforderungen an das Informationsmanagement ergeben, die besonders beachtet werden müssen. Bevor näher auf die Problemstellung und das für das Unternehmen primäre Ziel der Untersuchung eingegangen wird, werden die Charakteristika des Unternehmens (Genossenschaft, Dezentralisation, Mehrstufigkeit) genauer erläutert, da diese auch für die nachfolgende Methodenauswahl von besonderer Relevanz sind.

4.1.1 Genossenschaft

„Genossenschaften sind Vereine von nicht geschlossener Mitgliederzahl zur Förderung des Erwerbs oder der Wirtschaft ihrer Mitglieder durch gemeinsamen Geschäftsbetrieb oder durch Kreditgewährung“ (Schneider et al., 1999, S. 66). Die Mitglieder, die laufend ausscheiden oder aufgenommen werden können, sind an der Genossenschaft mit Geschäftsanteilen beteiligt. Größtenteils haften sie mit ihrer Einlage und einem Betrag, der durch eine Satzung bestimmt wurde. Das oberste Prinzip einer Genossenschaft ist nicht der Gewinn, sondern die Förderung ihrer

Mitglieder. Es ergibt sich eine so genannte „Doppelrolle“, in der sie gleichzeitig Unternehmer und (ihre eigenen) Kunden sind. Nach Art der Förderung der Mitglieder lassen sich unterschiedliche Formen von Genossenschaften unterscheiden (z.B. Kreditgenossenschaft, Konsumgenossenschaft, etc.) Die Geschäftsführung einer Genossenschaft ist durch einen Aufsichtsrat (Kontrollorgan; wenn mehr als 40 Arbeitnehmer beschäftigt werden), einen Vorstand (Geschäftsführung) und die Generalversammlung (Mitgliederversammlung) organisiert. Genossenschaften werden durch einen Revisionsverband kontrolliert und durch das Genossenschaftsgesetz (GenG) geregelt. (Schneider et al., 1999, S. 66-68)

Die drei grundlegenden Prinzipien einer Genossenschaft sind *Selbsthilfe*, *Selbstverwaltung* und *Selbstverantwortung*.

- **Selbsthilfe**

„Die Mitglieder einer Genossenschaft wollen in solidarischer Selbsthilfe ihr gemeinsames Interesse verfolgen“. Eine Abhängigkeit von Dritten soll durch die Nichtinanspruchnahme von Fremdhilfe (durch Dritte oder durch den Staat) vermieden werden. Dieses Prinzip beinhaltet auch die Förderung der Mitglieder, was den eigentlichen Zweck einer Genossenschaft darstellt und woraus sich das Ziel „Förderungsmaximierung“ (statt Gewinnmaximierung) ergibt. (Blome-Drees et al., 1998, S. 11)

- **Selbstverwaltung**

Genossenschaften „stehen im Privateigentum der Mitglieder“ und die Mitglieder allein führen und kontrollieren die Genossenschaft. Die drei genossenschaftlichen Organe (Aufsichtsrat, Vorstand, Generalversammlung) dürfen nur durch Mitglieder besetzt werden. Ihre Besetzung wird selbst bestimmt bzw. (demokratisch) gewählt. Jedes Mitglied verfügt als Eigentümer der Genossenschaft über eine Stimme, unabhängig von der Höhe seiner Kapitalbeteiligung. Die drei Organe befinden sich grundsätzlich auf gleicher Ebene, der Vorstand handelt eigenverantwortlich und wird durch den Aufsichtsrat kontrolliert. (Blome-Drees et al., 1998, S. 12-13)

- **Selbstverantwortung**

Dieses Prinzip ergibt sich aus der Selbstverwaltung und behandelt die Haftung der Genossenschaft. Es lassen sich Genossenschaften mit beschränkter und un-

beschränkter Haftung unterscheiden. Mitglieder des Vorstandes oder des Aufsichtsrates können haftbar gemacht werden, wenn sie ihrer Sorgfaltspflicht nicht nachkommen. (Blome-Drees et al., 1998, S. 13-14)

4.1.2 Dezentralisation & Mehrstufigkeit

Durch die Rechtsform der Genossenschaft ergibt sich bei dem für das Fallbeispiel herangezogenen Finanzdienstleister gleichzeitig eine dezentrale Organisation. Verschiedenste Bereiche können im betriebswirtschaftlichen Sinne dezentral organisiert sein. Im Fallbeispiel geht es um die Verteilung von Aufgaben auf verschiedene Stellen mit örtlicher Zuständigkeit, die sich auch selbst verwalten (in diesem Fall sind das die einzelnen Regionalbanken). Damit geht auch eine Verteilung der Entscheidungskompetenzen einher:

In dezentral organisierten Unternehmen trifft nicht nur eine einzelne Instanz alle Entscheidungen. Die Entscheidungskompetenzen werden auf mehrere Personen bzw. Organisationsmitglieder übertragen. An jeden einzelnen werden somit geringere Anforderungen gestellt als an eine einzige Person, die alleiniger Entscheidungsträger ist. Dadurch kann sich eine vereinfachte Informationsbeschaffung bzw. Übermittlung ergeben, Informationen können an der Stelle verarbeitet werden, an der sie anfallen. Positiver Nebeneffekt kann dadurch zusätzlich eine gesteigerte Motivation der Aufgabenträger sein, noch mehr nach den Organisationszielen zu arbeiten. All dies ergibt sich, weil die Organisationsmitglieder selbst entscheiden können und nicht immer eine vorgesetzte Instanz eingeschaltet wird, die alle Entscheidungen trifft. Was noch hinzukommt, ist eine interpersonelle Koordination, die es erforderlich macht, dass die Entscheidungen mehrerer Organisationsmitglieder aufeinander abgestimmt werden müssen. (Laux & Liermann, 2005, S. 194-195)

Der ausgewählte Finanzdienstleister ist zusätzlich noch mehrstufig organisiert, das heißt, dass er aus drei Ebenen besteht. Die erste Ebene bezeichnet die selbstständigen Regionalbanken (Mitglieder der Genossenschaft), die zweite Ebene erstreckt sich landesweit und die dritte bundesweit.

4.1.3 Anforderungen an das Informationsmanagement

Durch die besondere Organisation des ausgewählten Unternehmens ergeben sich auch besondere Anforderungen an das Informationsmanagement. In einer Genossenschaft wird eine einwandfreie Mitgliederbeteiligung, „die über die gesetzlich fixierten Mitwirkungsinhalte und –möglichkeiten hinausgeht“, besonders erfordert (Blome-Drees et al., 1998, S. 13).

Bei der Dezentralisation beispielsweise steigen Aufwände betreffend Kommunikation, Koordination und Kooperation stark an, da dafür verstärkte Abstimmungsprozesse erforderlich sind. Durch Mängel in der Kommunikation kann es zu erhöhten Informationsverlusten kommen. Die Unterstützung durch neue, technische Systeme ist daher hilfreich und erforderlich. Wenn dieser Faktor mit Organisation und Personal gut abgestimmt ist, können die gewünschten Ziele erreicht werden. (Carbon, 1999, S. 43-44)

Die Mitgliederpartizipation ist demnach ein entscheidender Erfolgsfaktor in dezentral bzw. genossenschaftlich organisierten Unternehmen.

„Partizipation bedeutet Teilhabe. Der Begriff wird im Zusammenhang mit betrieblichen Veränderungen gebraucht. Er bezeichnet dort die Beteiligung der von Veränderungen betroffenen Beschäftigten an den Planungen und Realisierungen dieser Veränderungen.“ (Schneider, 1999, S.73)

4.2 Problemstellung und Ziele der Untersuchung

Besonders für Banken ist der Einsatz von Informationstechnologie ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Es ist existenziell für sie, Daten und Informationen schnell und sicher zu verarbeiten (Moormann, 1999, S. 5). Das Intranet des untersuchten Finanzdienstleisters soll in Zukunft durch ein neues, bedarfsgerechteres Informationssystem schrittweise abgelöst werden. Die Wunschvorstellung ist es, allen Mitarbeitern ein informatives und aktuelles Portal zur Verfügung zu stellen, das sie in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Die starren, alten Systeme sollen in ein neues, interaktives System umgewandelt werden und das derzeitige Intranet (genannt IMS – InformationsManagementSystem) nicht nur abgelöst, sondern auch durch neue, zusätzliche Features (wie z.B. Veranstaltungshinweise, Blogs, Wikis) ergänzt werden,

die einen konkreten Mehrwert für die Banken darstellen sollen. Auch nach Picot et al. (2003, S.195) liegt „das letztendliche Ziel bei dem Entwurf von Organisationsstrukturen und Unternehmensprozessen und bei deren Abstimmung mit der Informationstechnik in der Erzeugung bzw. Steigerung von Wert“, wenn dies nicht erreicht werden kann, „sollte man den gesamten entsprechenden Aufwand in Frage stellen“.

Das neue System soll auch einen Regionalbankenbereich (also ein internes Portal mit bankindividuellen Dokumenten) beinhalten, wodurch eine interaktive Bearbeitung bzw. Ergänzung bankindividueller Informationen im Intranet ermöglicht wird. Es ist jedoch nicht ganz klar, ob dieses neue System von allen Mandanten gewünscht und benötigt wird. Um diese Fragestellung zu klären, ist eine Analyse des Nutzerbedarfs und –verhaltens, die genutzten Informationsquellen betreffend, nötig. Darauf aufbauend sollen Stärken und Schwächen der Informationslandschaft/des Informationsmanagements identifiziert werden, um diese bei der Planung des neuen Systems berücksichtigen zu können.

Auf die Einbeziehung der Nutzer bei der Planung des neuen Systems wird besonders viel Wert gelegt, da dies aufgrund der genossenschaftlichen Organisation des Unternehmens von der Gesamtheit finanziert wird und sich deshalb auch für alle Mitglieder lohnen soll. Auch nach Fleig (1999, S. 171) muss die im Unternehmen eingesetzte Informationstechnik „zur Verbesserung oder Sicherung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit“ beitragen, der Nutzen, die Kosten und somit auch der Erfolg von Informationstechnologie werden vom Anwender bestimmt.

Die primären Forschungsfragen, die sich aus Gesprächen mit der Beratungsabteilung des Finanzdienstleisters ergaben und die für die Durchführung der Untersuchung relevant waren, sind:

1. Woraus werden relevante Informationen bezogen?
2. Welche Informationen sind besonders relevant?
3. Wo werden bankinterne Informationen gespeichert?
4. Wie erfolgt die Weiterverarbeitung der zur Verfügung gestellten Informationen?
5. Wo liegen die Bedürfnisse einer einzelnen Bank?

4.3 Methodenauswahl

Die für das Fallbeispiel entwickelte Methodik stellt eine Kombination von Informationsbedarfsanalyse und Istanalyse dar. Bevor näher auf den Erstellungsprozess der Methode eingegangen wird, empfiehlt es sich, die in Kapitel 3.3 vorgestellten Vorgehensmodelle einander gegenüberzustellen. Tabelle 3 beinhaltet eine Kurzbeschreibung beider Modelle und fasst die jeweils verwendeten Verfahren nochmals zusammen.

	Informationsbedarfsanalyse	Istanalyse
Kurzbeschreibung	Ermittlung des Informationsbedarfs zur Herstellung eines Gleichgewichts zwischen Bedarf, Angebot und Nachfrage von Informationen.	Ermittlung von Informationen über den Istzustand eines Systems, um daraus die Grundlagen für eine Neugestaltung ableiten zu können.
Verfahren	Unterscheidung von <ul style="list-style-type: none"> • subjektiven, • objektiven und • gemischten Verfahren zur Ermittlung des Informationsbedarfs Sie sind nach den zu untersuchenden Benutzergruppen auszuwählen. Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> • Befragungen (subjektiv) • Prozessanalysen (objektiv) • Methode der kritischen Erfolgsfaktoren (gemischt) 	Sie sind je nach Problemstellung und Ziel des Projektes auszuwählen. Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Befragung • Mündliche Befragung • Beobachtung • Unterlagenstudium • Selbstaufschreibung

Tabelle 3: Gegenüberstellung von Informationsbedarfs- und Istanalyse

Die beiden Modelle behandeln ähnliche Problemstellungen wie das Fallbeispiel und eignen sich besonders für die Untersuchung, weil sie die Mitarbeiter des Finanzdienstleisters in den gesamten Forschungsprozess miteinbeziehen. Die Einbeziehung war besonders wichtig, weil die einzelnen Mitarbeiter über den Nutzen eines Systems entscheiden. Dieser ist nur gegeben, wenn es für sie einen Mehrwert und keinen zusätzlichen Aufwand darstellt. Außerdem wird das System von der Gesamtheit der Genossenschaft finanziert und muss sich gerade deswegen für alle Nutzer lohnen.

Im Zuge der Planung wurde entschieden, die Aspekte beider Modelle miteinander zu kombinieren und somit in Bezug auf die konkrete Zielsetzung der Untersuchung zu adaptieren. Die ausgewählten Verfahren (*mündliche und schriftliche Befragung*) stützen sich auf die Istanalyse in Verbindung mit dem von den Mitarbeitern geäußerten (subjektiven) Informationsbedarf.

Um Rückschlüsse auf das Informationspotenzial eines neuen Systems ziehen zu können, wurde ein Befragungsschema entwickelt, durch das der betriebliche Informationsbedarf, das Nutzerverhalten (betreffend Informationsversorgung und –beschaffung), die Zufriedenheit mit dem bisherigen Informationsmanagement und Wünsche an ein neues System erhoben werden sollten. Daraus werden Stärken und Schwächen der existierenden Informationssysteme und –ressourcen abgeleitet und Empfehlungen für das neue bzw. verbesserte System abgegeben. Es wurde entschieden, quantitative und qualitative Erhebungsmethoden zu kombinieren, um dadurch die Ergebnisse der Befragungen besser interpretieren zu können. Die Untersuchung gliederte sich in zwei Teile, eine schriftliche Befragung mittels Fragebögen und eine mündliche Befragung mittels leitfadengestützten Interviews. Durch diese Vorgehensweise finden somit eine Istanalyse der bestehenden Informationssysteme und die Analyse des subjektiv geäußerten Informationsbedarfs der Mitarbeiter statt.

4.3.1 Quantitativ-empirische Untersuchung (Fragebögen)

- **Erstellung und Aussendung**

Der erste Teil der empirischen Analyse wurde mittels Fragebögen und in Zusammenarbeit mit der Beratungsabteilung des Finanzdienstleisters durchgeführt, das Vorhaben wurde mit der Geschäftsleitung abgestimmt. Alle Verantwortlichen wurden über die Ausgangssituation, das Ziel und Vorgehen der Befragung informiert, um etwaige Uneinigkeiten diesbezüglich vorab klären zu können.

Aufbauend auf die definierten Forschungsfragen wurde ein standardisierter Fragebogen erstellt. Er bestand aus insgesamt 12, größtenteils geschlossenen, Fragen, wurde durch zwei Personen getestet und daraufhin nochmals überarbeitet. Aus Zeitgründen richtete sich die Befragung nicht an alle Mitarbeiter, sondern nur an einen repräsentativen Querschnitt (Teilerhebung). Hierbei muss es nach Mayer (2006, S. 59) „ohne große Fehler zu machen, möglich sein, von

der Stichprobe auf die Grundgesamtheit zu schließen“. Bei kleinen Banken wurden alle Mitarbeiter befragt, bei größeren wurde eine bestimmte Anzahl ausgewählt, wobei hier darauf geachtet wurde, Mitarbeiter aus allen Tätigkeitsbereichen einzubeziehen, um die Repräsentativität der Befragung zu gewährleisten. Es wurden Führungskräfte von 12 Banken angeschrieben und dafür verantwortlich gemacht, insgesamt 175 Fragebögen zu verteilen. Durch dieses Vorgehen wurde eine gesteigerte Rücklaufquote erhofft, um das Ziel von 100 retournierten Fragebögen zu erreichen. Die Befragung wurde vorangekündigt und via E-Mail durchgeführt. Dabei gab es die Möglichkeiten, den Fragebogen elektronisch auszufüllen und zu retournieren, oder ihn auszudrucken, per Hand auszufüllen und gesammelt zurückzusenden. Der Erhebungszeitraum war aufgrund der Weihnachtsfeiertage kritisch und erstreckte sich deshalb über 5 Wochen (Start 14.12.07, Ende 18.01.08). Anfang Januar wurde nochmals mit den Führungskräften Kontakt aufgenommen, um diese an das Ende der Erhebung zu erinnern und dadurch die Rücklaufquote weiter steigern zu können.

Die Inhalte des Fragebogens waren die Nutzung der zur Verfügung stehenden Informationsquellen (Datenbanken, Laufwerke, Intranet, Internet), der Bezug von relevanten Informationen, der Nutzen der Inhalte für die praktische Arbeit, die Bewertung des Intranets (genannt IMS - InformationsManagementSystem) und der Ablage von Informationen. Außerdem, die Bewertung weiterer Informationsquellen und die Verteilung von Informationen in der Bank. Der Fragebogen ist im Anhang dieser Arbeit zu finden (siehe Anhang A).

- **Rücklaufquote und Stichprobenbeschreibung**

Insgesamt wurden 149 Fragebögen retourniert (104 davon postalisch und größtenteils gesammelt), was einer Rücklaufquote von 85,14 % entspricht. Diese liegt über den Erwartungen, was sich durch das Engagement der beteiligten Führungskräfte erklären lässt. Auch die Tatsache, dass der Großteil der Fragebögen postalisch und gesammelt (104 von 149) zurückgesendet wurde, spricht für den gewissenhaften Einsatz der Führungskräfte. Es nahmen 96 Männer und 52 Frauen an der Befragung teil, eine Person hat bezüglich ihres Geschlechts keine Angaben gemacht. Der Großteil der Befragten ist im mittleren Alter und seit Jahren bei dem Finanzdienstleister beschäftigt. Die genauen Verteilungen sind in Abbildung 6 und 7 ersichtlich.

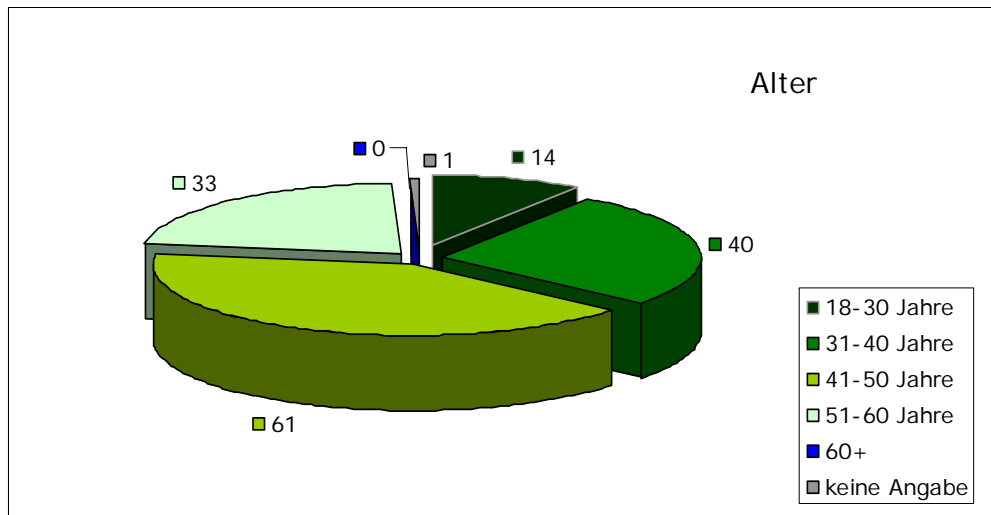


Abbildung 6: Verteilung bezüglich Alter

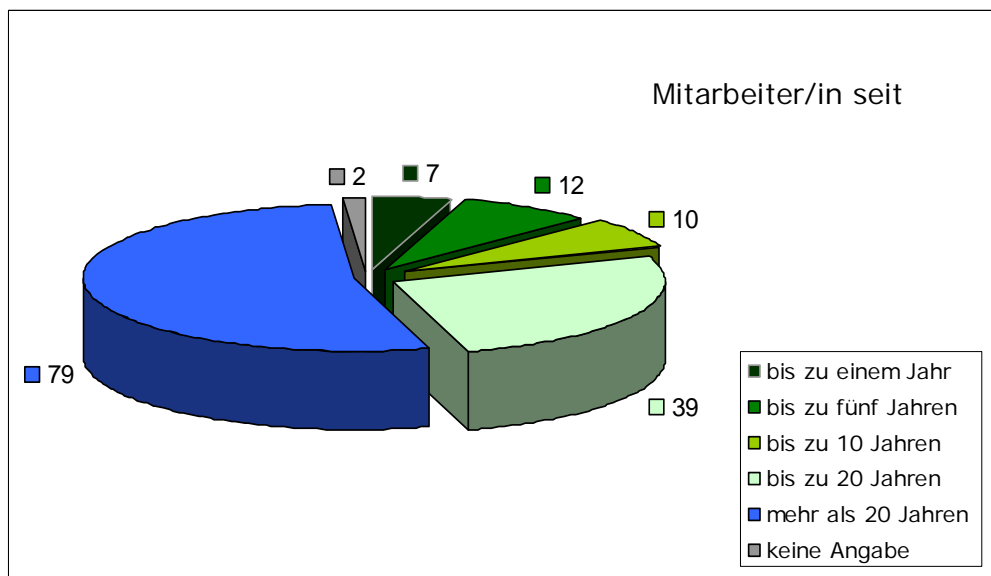


Abbildung 7: Verteilung bezüglich Dauer des Beschäftigungsverhältnisses

77 der 149 Befragten haben eine Führungsposition, 18 davon sind Geschäftsleiter, 41 Team- oder Bankstellenleiter, jeweils fünf Bereichs- oder Abteilungsleiter und vier Personen haben hierbei sonstige Angaben gemacht (Versicherungsverantwortlicher, stellvertretender Leiter, Stabstelle Versicherung und Prokurist).

Bei der Frage nach den Tätigkeitsbereichen, in denen die untersuchten Personen beschäftigt sind, war es möglich, Mehrfachnennungen abzugeben. 14 verschiedene Antwortmöglichkeiten waren vorgegeben, zusätzlich konnten auch sonstige Angaben gemacht werden. Von den 149 Befragten wurden hier 277 Nennungen abgegeben. 63 Personen haben die Möglichkeit der Mehrfach-

nennung genutzt. Am häufigsten wurde der Tätigkeitsbereich des Privatkundenbetreuers genannt, danach folgend die Betreuer der Privatkunden plus und Firmenkunden. Die genaue Verteilung ist in Abbildung 8 ersichtlich.

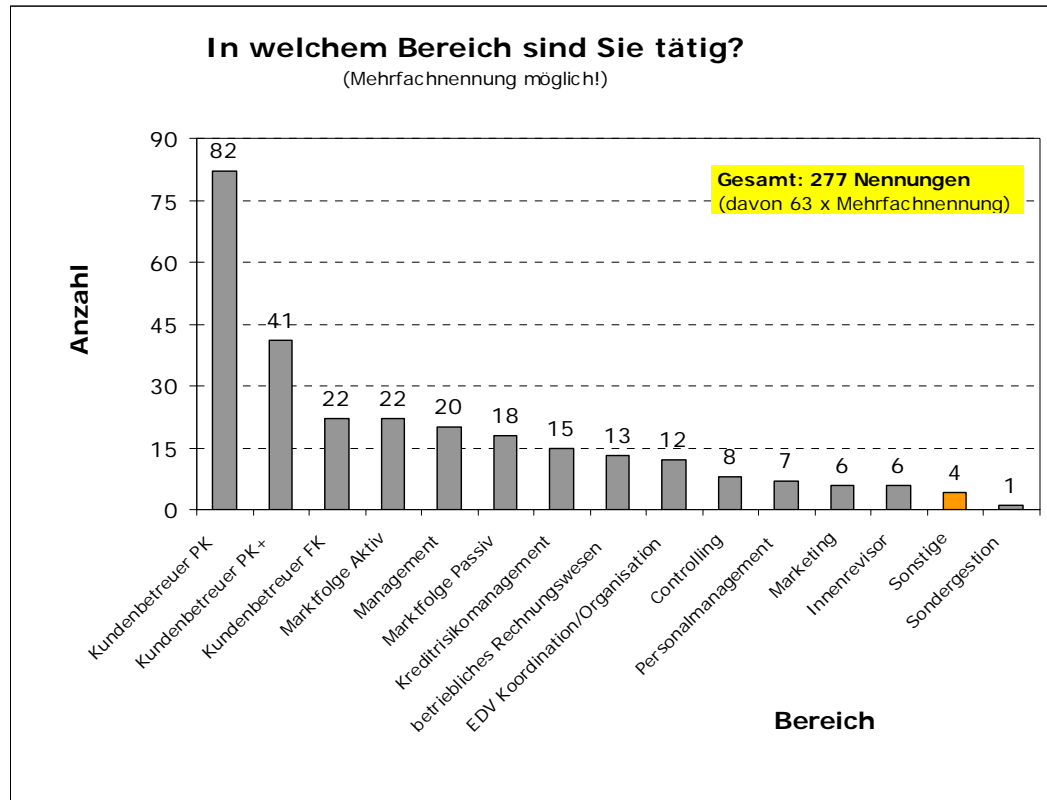


Abbildung 8: Verteilung bezüglich Tätigkeitsbereichen

4.3.2 Qualitativ-empirische Untersuchung (leitfadengestützte Interviews)

Nach Mayer (2006, S. 24) unterstützt der offene Zugang qualitativer Forschung eine „...möglichst authentische Erfassung der Lebenswelt der Betroffenen sowie deren Sichtweisen und liefert Informationen, die bei einer quantitativen Vorgehensweise auf Grund ihrer Standardisierung oft verloren gehen“. Um bei der Interpretation nicht vor einer Unmenge von Texten zu stehen, ist es notwendig, die Problemstellung im Vorhinein etwas zu konkretisieren (Mayer, 2006, S.24).

Leitfadeninterviews sind dadurch gekennzeichnet, dass es einen Leitfaden gibt, der aus offenen Fragen besteht und der dem Interviewer eine Orientierungshilfe bietet, um wichtige Aspekte während der Befragung nicht zu vergessen. Der Befragte kann frei antworten, es ist jedoch darauf zu achten, Ausführungen, die vom eigentlichen Thema abschweifen und nur wenig informatives Datenmaterial bieten, zu ver-

hindern. Der Leitfaden sollte aber auch nicht allzu strikt befolgt werden, um den Befragten nicht im falschen Zeitpunkt zu unterbrechen. (Mayer, 2006, S. 36)

Der zweite Teil der empirischen Untersuchung beinhaltete leitfadengestützte Interviews. Diese sollten die Ergebnisse der schriftlichen Befragung ergänzen und Aufschluss über noch offene Fragen betreffend der für den Fragebogen formulierten Forschungsfragen geben. Aufbauend auf die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse des Fragebogens wurde ein Leitfaden für ein Interview erstellt, der detaillierter auf das Nutzerverhalten, die Zufriedenheit im Informationsmanagement, Informationsbedarf und Vorstellungen betreffend eines neuen Systems einging.

Für die Befragung wurden jene acht Regionalbanken ausgewählt, die beim Fragebogen die höchste Rücklaufquote erzielt hatten. In Zusammenarbeit mit der Beratungsabteilung des Finanzdienstleisters wurden Personen ausgewählt, die in der Lage waren, über jeweils eine Regionalbank Auskunft geben zu können, um somit ein breites Spektrum an Informationen zu garantieren. Im Februar 2008 wurden acht Personen befragt, sieben davon sind Führungskräfte jeweils einer Regionalbank. Bei der achten Person handelte es sich um eine Mitarbeiterin, die von ihrem Vorgesetzten zuvor schon mit der Verteilung der Fragebögen beauftragt wurde, und deshalb mit der Aufgabestellung vertraut war.

Der Leitfaden bestand aus zwei großen Themenblöcken, einer technischen und einer organisatorischen Sichtweise. Erstere beschäftigte sich konkret mit dem Bezug von Informationen aus den angebotenen Quellen, mit deren Nutzen bzw. Nutzung und der Zufriedenheit der Verwender. Zusätzlich gab es auch die Möglichkeit, auf sonstige für die Befragten wichtige Quellen einzugehen. Die zweite Sichtweise behandelte die Suche, Ablage und Verteilung von bankinternen Informationen, außerdem die Problematik der Datensicherheit und den Bedarf bzw. Wünsche an ein neues Informationssystem. Der Interviewleitfaden ist im Anhang dieser Arbeit zu finden (siehe Anhang B).

4.4 Ergebnisse der Untersuchung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der schriftlichen und mündlichen Befragung ausgewertet und interpretiert. Nach der Erläuterung der Ergebnisse der Fragebögen und Interviews wird eine Empfehlung hinsichtlich eines neuen Systems des Finanz-

dienstleisters abgegeben und mögliches Verbesserungspotenzial der verwendeten Methodik beschrieben.

Die Fragebögen wurden univariat ausgewertet, diese Art der Analyse stellt die Häufigkeitsverteilungen der einzelnen Variablen dar (Mayer, 2006, S.111). Durch die darauf aufbauend durchgeführten Interviews konnten konkrete Meinungen eingeholt und die Ergebnisse der Fragebögen ergänzt werden. Die Interviews wurden auf Tonband aufgenommen und anschließend transkribiert. Die Aussagen der Befragten wurden zusammengefasst und nach Themen geordnet, daraufhin konnten die einzelnen Interviews zusammengeführt und weiter verdichtet werden. Abschließend wurden die Themen nochmals nach Zusammenhängen geordnet und somit generalisiert.

4.4.1 Ergebnisse der Fragebögen und Interviews

Die fünf für den Fragebogen definierten Forschungsfragen (vgl. Kapitel 4.3.1) werden in diesem Abschnitt beantwortet. Dafür wurden die Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung herangezogen und durch die Ergebnisse der Interviews ergänzt.

1. Woraus werden relevante Informationen bezogen?

Die befragten Personen beziehen für ihre Arbeit relevante Informationen am häufigsten aus dem unternehmenseigenen Intranet, dem IMS (InformationsManagement-System). Danach folgen diverse Datenbanken und das Internet. Das zentrale Laufwerk (so wird das Serverlaufwerk des Finanzdienstleisters bezeichnet) wird zum Großteil nur manchmal bis selten verwendet. Auffällig ist, dass 19 Personen keine Angabe zum Informationsbezug aus dem zentralen Laufwerk gemacht haben, dies lässt sich vermutlich darauf zurückführen, dass dieser Begriff nicht für alle eindeutig war. Von den 42 sonstigen Angaben wurden 18-mal die Quellen Presse bzw. Medien genannt, welche sehr häufig bis häufig verwendet werden. Weitere Angaben, die sich aufgrund ihrer vereinzelten Nennungen (Websites, private Datenbanken, Besprechungen, Publikationen u.ä.) nicht in Kategorien einordnen ließen, wurden unter dem Begriff *Sonstige* zusammengefasst. Eine grafische Aufbereitung der Ergebnisse ist in Abbildung 9 ersichtlich.

Die Gesamtnutzung der genannten Informationsquellen beträgt rund 55 Minuten/Tag. An erster Stelle steht das IMS (rund 17 Minuten/Tag), danach folgen diverse Datenbanken (rund 16 Minuten/Tag), das Internet (rund 15 Minuten/Tag) und zuletzt das zentrale Laufwerk (rund 7 Minuten/Tag). Diese Angaben decken sich mit den Verteilungen in Abbildung 9, die auf die Verwendungshäufigkeit der angebotenen Informationsquellen eingeht. Am liebsten bringen sich die Befragten morgens auf den neuesten Informationsstand.

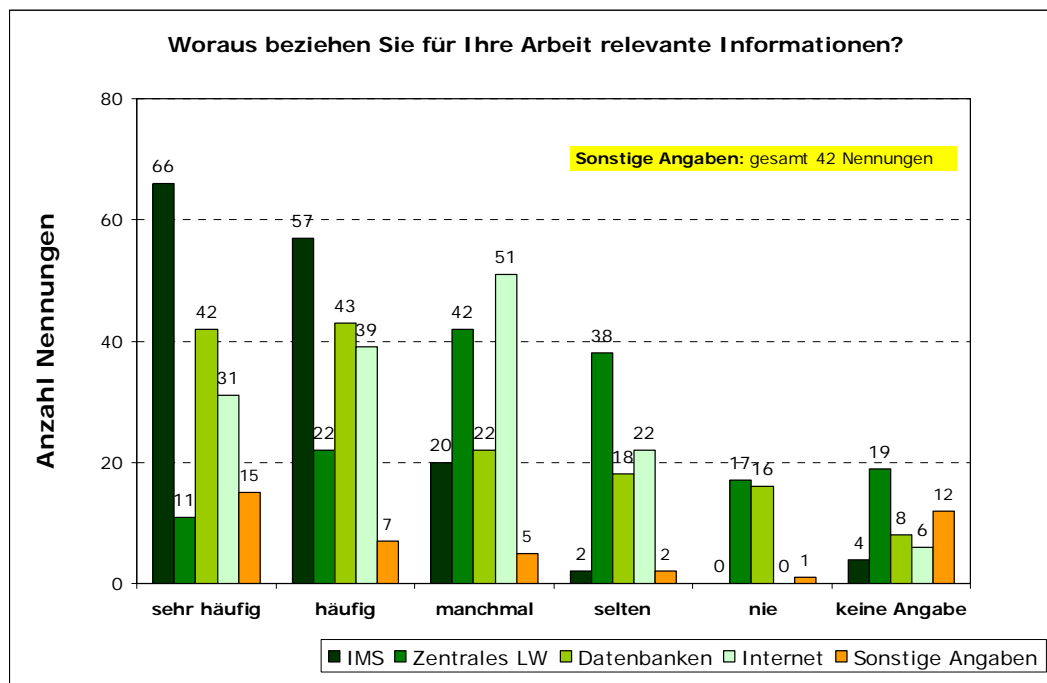


Abbildung 9: Bezug relevanter Informationen

Das Intranet (IMS) wird von allen Seiten genutzt und ist besonders für das tägliche Geschäft wichtig. Es wird als Drehscheibe der Kommunikation bezeichnet und deshalb auch mehrmals am Tag verwendet (besonders für die Abfrage von landesweiten Informationen). Das Handling des IMS konnte in den Interviews genauer besprochen werden, darauf aufbauend lassen sich die Nutzer in zwei Gruppen einteilen:

- die Mitarbeiter, die angewiesen werden, mehrmals täglich das IMS zu verwenden (tendenziell in kleineren Regionalbanken),
- die Mitarbeiter, die aufbereitete Informationen aus dem IMS erhalten (tendenziell in größeren Regionalbanken) - aus Erfahrungen hat man gelernt, dass nicht alle Mitarbeiter regelmäßig das Intranet nutzen.

Bei der ersten Gruppe findet jeder Benutzer eine eigene Arbeitsweise, die ihm praktikabel erscheint, und besucht routinemäßig nur bestimmte Seiten. Neue Informationen sind am wichtigsten und die Mitarbeiter machen sich auch gegenseitig auf Neuigkeiten aufmerksam oder versenden diese via E-Mail. Bei der zweiten Gruppe gibt es Verantwortliche, die Beiträge aus dem Intranet zusammenfassen und an zuständige Mitarbeiter versenden (bzw. zumindest einen Link zu dem entsprechenden Beitrag). Besonders sorgfältig werden Informationen aufbereitet, die längere Zeit gültig sind, wie beispielsweise Produktinformation, und des Öfteren werden aktuelle Beiträge auch ausgedruckt, um sie später oder sogar zuhause zu lesen (zumeist aus Zeitmangel).

In Bezug auf die Nutzung von Laufwerken und Datenbanken gibt es erhebliche Unterschiede. Manche Banken haben sich eigene Datenbanken aufgebaut, andere achten auf übersichtliche Laufwerke. Tendenziell verwenden kleinere Banken mehr die Laufwerke, der Großteil der Informationsweitergabe findet bei ihnen aber hauptsächlich über E-Mail statt. Laufwerke werden zumeist genutzt, wenn es sich um die Verteilung großer Datenmengen handelt.

Bankintern verwendet werden zwei Laufwerke (Y und Z). Der Großteil verwendet eines der beiden bevorzugt für längerfristig zur Verfügung stehende Informationen. Auf einem Laufwerk befinden sich hauptsächlich allgemeine Dokumente, die sich jeder ansehen kann und soll, auf dem zweiten eher speziellere Daten, die weniger für alle Mitarbeiter relevant sind (z.B. Bilanzen). Bei manchen decken sich die Inhalte der beiden Laufwerke, auf der Suche nach einem Dokument muss deshalb in beiden nachgesehen werden. Banken, die favorisiert Datenbanken verwenden, nutzen die Laufwerke hauptsächlich für tägliche Arbeiten (da sich Datenbanken dafür nicht immer eignen). Hierbei ist eine Diskrepanz zwischen Banken, die regelbezogen handeln und Banken, die ihre Mitarbeiter diesbezüglich autonom handeln lassen, festzustellen. Bei denjenigen, die bis jetzt noch keine Regelung bzw. einheitliche Struktur geschaffen haben, stehen die Themen *bessere Organisation durch Abteilungsleiter bzw. Produktverantwortliche, hausinterne Überarbeitung und Ordnung und Struktur* ganz oben auf der To-Do-Liste.

Zusätzlich werden ein Laufwerk, auf dem landesweite Informationen zu finden sind und die eigenen Dateien verwendet. Abteilungs- oder Filiallaufwerke sind nicht üb-

lich, da es in vielen Regionalbanken keine Aufteilung in Abteilungen gibt. Eine Person gab an, dass die Abteilungen eigene Ordner in den bereits erwähnten Laufwerken haben und dort gewisse Dateien schreibgeschützt ablegen.

Datenbanken werden in unterschiedlichem Maße verwendet. Besonders jene, die zur Verfügung gestellt werden, bzw. jene, die über das Intranet zugänglich sind, werden häufig genutzt. Der Großteil der Interviewten ist sich bewusst, dass Datenbanken in Zukunft mehr an Bedeutung gewinnen werden. Vereinzelte Banken legen sehr viel Wert auf Datenbanken und haben eigene erstellt, die umfassend und regelmäßig verwendet werden. In einer Regionalbank gibt es dafür sogar Dienstanweisungen für die Mitarbeiter, die Datenbank wird außerdem zentral gewartet. Zusätzlich wird auf ihre Aktualität sehr viel Wert gelegt und darauf geachtet, die enthaltenen Dokumente gut zu sortieren bzw. in Kategorien zusammenzufassen.

Die Nutzung des Internet ist individuell verschieden. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die Wertpapierabteilung und evtl. auch die Kreditabteilung dieses Medium mit Abstand am häufigsten nutzen, beispielsweise für Aktienkurse und andere Informationen der Börse.

Man kann davon ausgehen, dass sich größere Regionalbanken tendenziell mehr mit dem Management von Informationen beschäftigen. Die Aufbereitung bzw. Weiterleitung von Informationen aus dem Intranet deutet darauf hin, dass einzelne Mitarbeiter mit der Menge an zur Verfügung stehenden Informationen überfordert sind. Durch Datenbanken wird hierbei teilweise versucht, eine Straffung vorzunehmen. Der Bedarf nach besser organisierten bzw. strukturierten Datenhaushalten und einer durch Regeln unterstützte Informationsversorgung ist in jedem Fall vorhanden.

2. Welche Informationen sind besonders relevant?

Der Großteil der Befragten nutzt die angebotenen Informationsquellen, um sich über Top News, Produkte und Wertpapierinformationen zu informieren, danach folgen Informationen über Vertriebsaktivitäten. Weniger bzw. nur teilweise relevant sind IT-Themen und Informationen zu Aus- und Weiterbildung. Insgesamt informieren sich sieben Personen über sonstige Themen wie Sparzinsen, Bilanzthemen, Marktentwicklungen, Marketing, Controlling, Management und Führung,

Fachzeitschriften oder Suchen nach Kunden. Eine grafische Aufbereitung ist in Abbildung 10 zu finden.

Der Großteil der Befragten empfanden die Menge der relevanten Informationen in IMS, zentralem Laufwerk und Datenbanken als *in Ordnung*. 50 Personen bewerteten die Menge an relevanten Informationen im Intranet mit *viel*, 12 Befragte gaben an, zu viele relevante Informationen im IMS vorzufinden. 33 Befragte finden wenig relevante Informationen im zentralen Laufwerk (Serverlaufwerk), in den Datenbanken 16 Personen. 34 Befragte haben die Menge an relevanten Informationen in Datenbanken nicht bewertet, 27 die des zentralen Laufwerks. Diese Werte lassen sich auf die geringere bankinterne Nutzung der beiden Informationsquellen zurückführen.

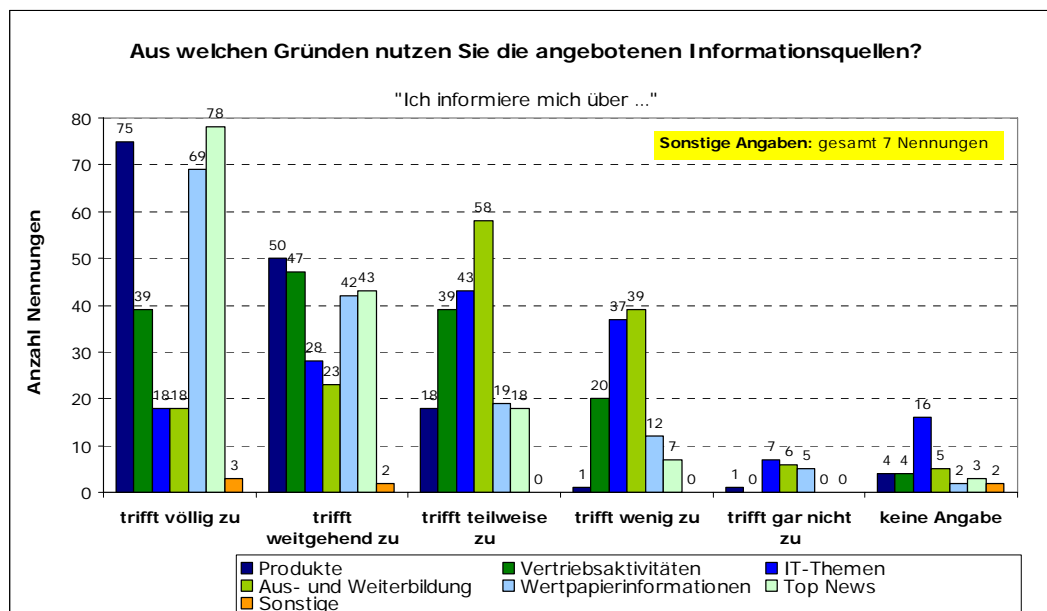


Abbildung 10: Themen, über die man sich informiert

Den größten Nutzen bietet das Intranet (IMS), danach folgen Datenbanken und das Internet. Nur teilweise nützlich ist das zentrale Laufwerk, insgesamt 35 Personen finden das zentrale Laufwerk sogar wenig bis sehr wenig nützlich. Diese Daten erklären die Nutzungsdauer/Tag und die Verteilung der Nutzungshäufigkeiten (vgl. Abbildung 9). Jeweils 11 Personen haben keine Angabe bezüglich des Nutzens der Inhalte des zentralen Laufwerks und der Datenbanken gemacht. Insgesamt wurde zusätzlich von 17 Personen der Nutzen sonstiger Quellen bewertet. Presse bzw. Medien wurden am häufigsten genannt (9-mal) und deren Nutzen mit sehr groß bis groß bewertet (Details zu den Ausführungen siehe Abbildung 11 und 12).

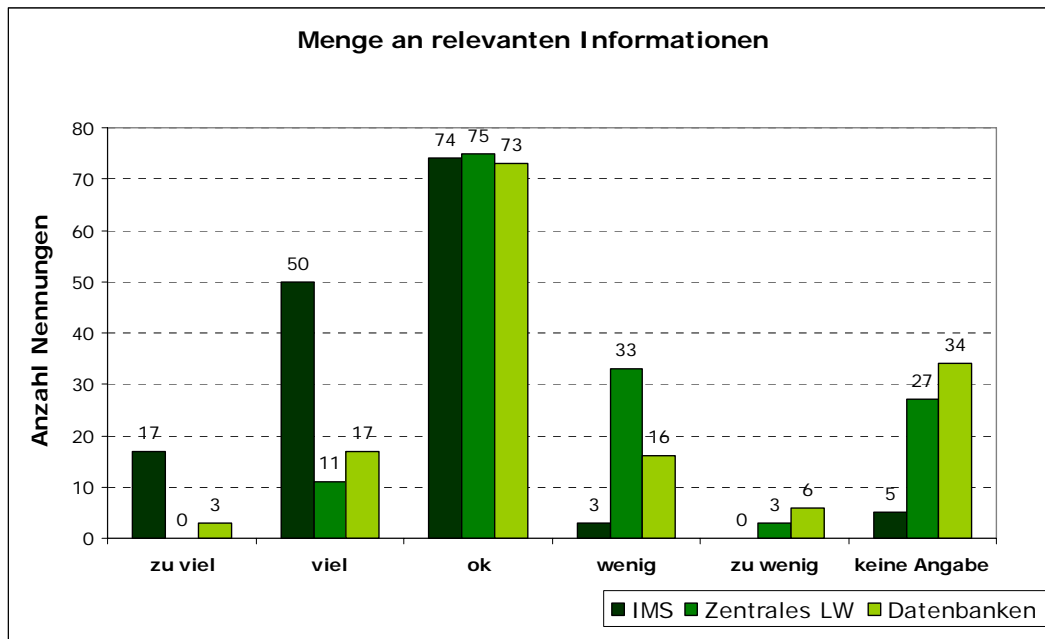


Abbildung 11: Informationsquellen und deren Menge an relevanten Informationen

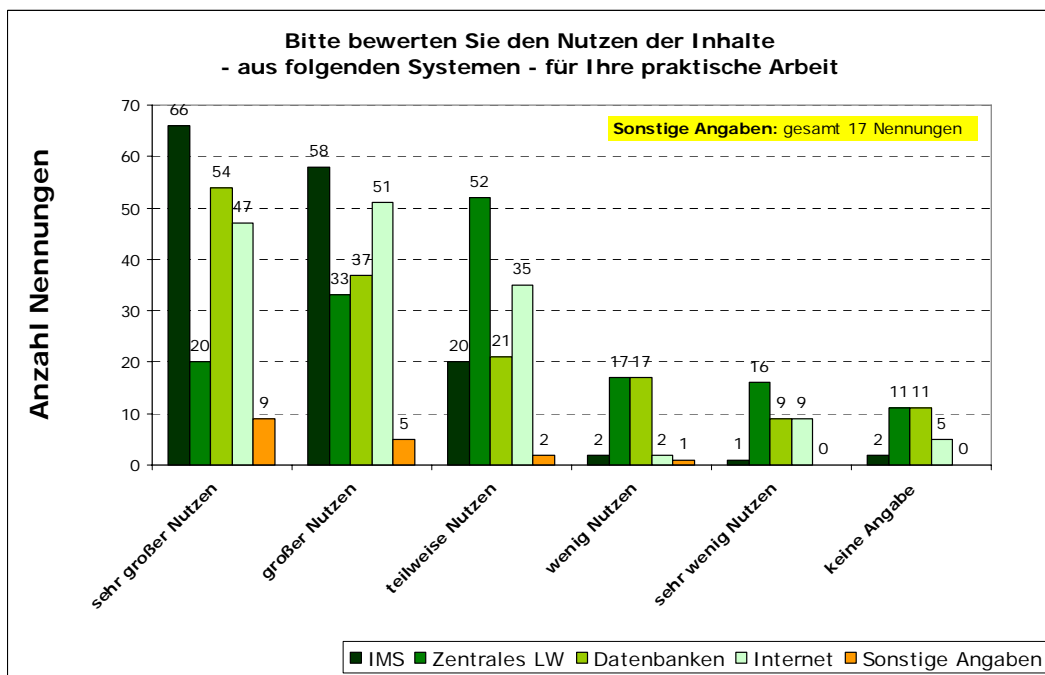


Abbildung 12: Nutzen der Informationsquellen

3. Wo werden bankinterne Informationen gespeichert?

Der Großteil der Befragten legt bankinterne Informationen, die dem täglichen Geschäft dienen, nach wie vor in Papierform ab. Insgesamt 73 Personen stimmten der Aussage *Ich lege bankinterne Informationen, die zum Betrieb dienen, in der Papierablage ab* völlig bis weitgehend zu. Das lokale Laufwerk wird von 62 Personen zur Ablage von Informationen genutzt. Auf dem zentralen Laufwerk (Serverlauf-

werk) und in diversen Datenbanken werden Informationen, die zum Betrieb dienen, seltener abgelegt. Jeweils 37 Personen gaben an, diese beiden Quellen nicht zur Informationsablage zu nutzen.

Der hohe Anteil an keinen Angaben bei dieser Frage lässt sich womöglich darauf zurückführen, dass ein Teil der Befragten nur wenige Datenbanken verwendet und wenig Erfahrung in der Verwendung des zentralen Laufwerks hat. Es ist vorstellbar, dass deshalb auf die Beantwortung dieser Frage verzichtet wurde. Eine grafische Aufbereitung der Ergebnisse ist in Abbildung 13 ersichtlich.

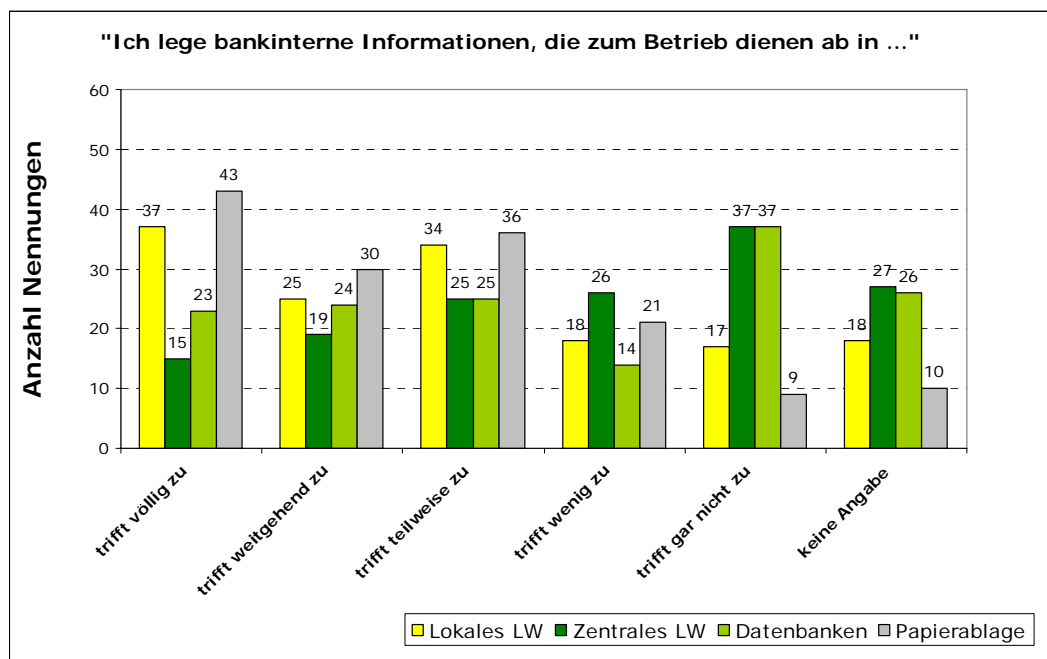


Abbildung 13: Ablage bankinterner Informationen

Der Großteil der Befragten hat auf die darauf folgende Frage, wo abteilungsinterne Informationen abgelegt werden, nicht geantwortet. Es ist davon auszugehen, dass die Antworten nicht eindeutig zuordenbar waren. Mögliche Gründe könnten die wenige Erfahrung mit den genannten Quellen bzw. keine Verwendung dieser (besonders in Bezug auf das zentrale Laufwerk und Filial-/Abteilungslaufwerke) sein. Die Ergebnisse in Bezug auf das zentrale Laufwerk und diverse Datenbanken sind im Hinblick auf die hohe Zahl der verweigerten Angaben nicht eindeutig interpretierbar.

Festzustellen ist jedoch, dass abteilungsinterne Informationen teilweise bis weitgehend in der Papierablage zu finden sind. Ca. ein Drittel der Befragten gaben an, Filial- bzw. Abteilungslaufwerke gar nicht zur Ablage dieser Informationen zu ver-

wenden. Dies lässt sich abermals dadurch erklären, dass es häufig keine abteilungs- oder filialinternen Laufwerke gibt. Nichtsdestotrotz stimmten insgesamt 90 Personen der Aussage *Ich habe einen guten Überblick über betriebsinterne Informationen* völlig bis weitgehend zu. 31 Befragte gaben zu, nur teilweise Überblick über betriebsinterne Informationen zu haben (vgl. Abbildung 14). Insgesamt drei Personen haben wenig bzw. keinen Überblick. 25-mal wurde diese Frage nicht beantwortet. Dies lässt sich womöglich auf das Layout des Fragebogens und die davor gestellte Frage (9.2: Abteilungsinterne Informationen werden abgelegt in...), die vom Großteil der Befragten unbeantwortet blieb, zurückführen.

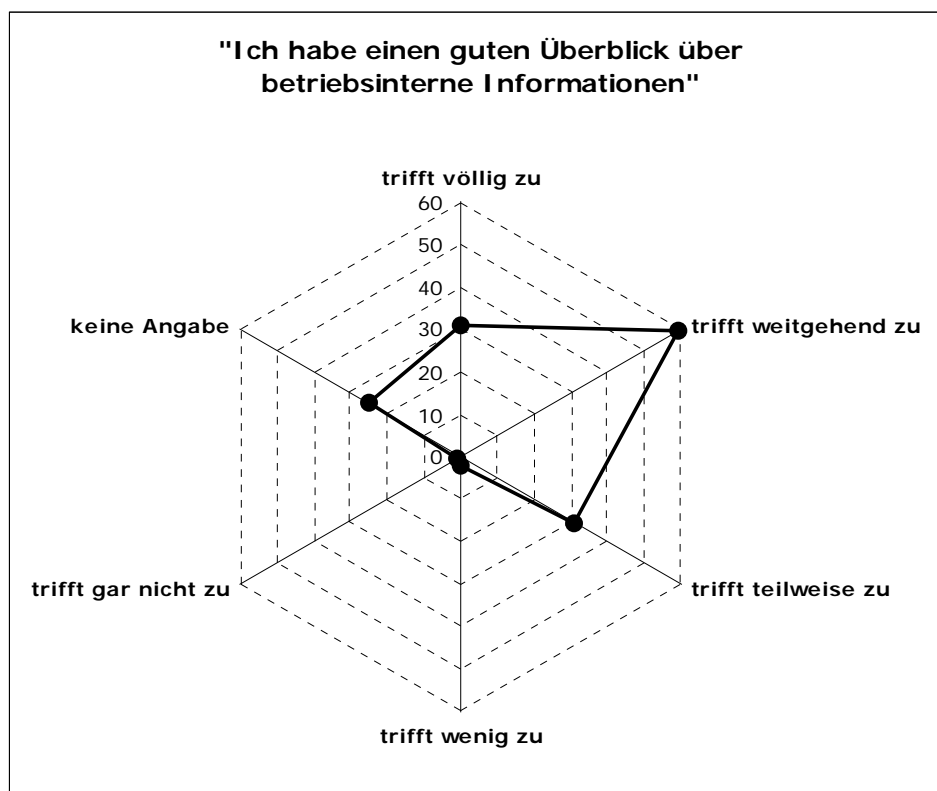


Abbildung 14: Überblick über betriebsinterne Informationen

Die Interviews ergaben, dass für jeden Mitarbeiter individuell relevante Dokumente besonders häufig in den eigenen Dateien abgelegt werden. Prinzipiell wünscht man sich bankintern eine bessere Ablagestruktur und eine verbesserte Kultur betreffend der Ablage von Informationen. Anzumerken ist, dass ein strukturiertes Ablagesystem für alle Befragten wichtig ist, sich jedoch die Papierablage nicht ganz vermeiden lässt, diese sich aber seit der Einführung des Intranets reduziert hat.

4. Wie erfolgt die Weiterverarbeitung der zur Verfügung gestellten Informationen?

80 % der Personen, die den Fragebogen retourniert haben, verteilen Informationen in ihrer Bank größtenteils elektronisch, lediglich 3 % in Papierform. 17 % bzw. 25 Personen haben auf diese Frage nicht oder doppelt (Kriterien *elektronisch* und *in Papierform* angekreuzt) geantwortet. Diese fehlerhaften Angaben wurden als *keine Angabe* gewertet.

Insgesamt 119 Personen (von 149) verteilen Informationen in ihrer Bank größtenteils elektronisch. 69 % verwenden dafür Lotus Notes (E-Mail). Eine Person gab an, für die elektronische Infoverteilung das zentrale Laufwerk zu nutzen. Achtmal wurden sonstige Arten der Informationsverteilung genannt (mündlich, persönliche Informationen, weitere Datenbanken aus Lotus Notes oder Microsoft Access) bzw. Kommentare (*Lotus Notes 70 %, in Papierform 30 %, u.ä.*) angegeben.

Der große Anteil an keinen Angaben lässt sich auf die hohe Fehlerquote (Ankreuzen von *Lotus Notes* und *zentrales LW*) zurückführen. Auch diese doppelten Angaben wurden nicht gewertet. Es wird angenommen, dass das Layout des Fragebogens zum zweimaligen Ankreuzen verleitet hat.

Die Interviews bestätigten, dass die interne Kommunikation in den verschiedenen Regionalbanken fast ausschließlich über E-Mail, mündlich (persönlich) oder telefonisch stattfindet. Wichtige Beiträge (z.B. aus IMS) werden gerne zusammengefasst und via E-Mail an Kollegen weitergeleitet.

5. Wo liegen die Bedürfnisse einer einzelnen Bank?

Zurzeit können die Regionalbanken Informationen im Intranet nur lesen. Auf die Frage, ob Interesse besteht, selbst Beiträge zu erstellen, wurde größtenteils mit *wenig* bzw. *kein Interesse* geantwortet (Details zur Verteilung sind in Abbildung 15 ersichtlich).

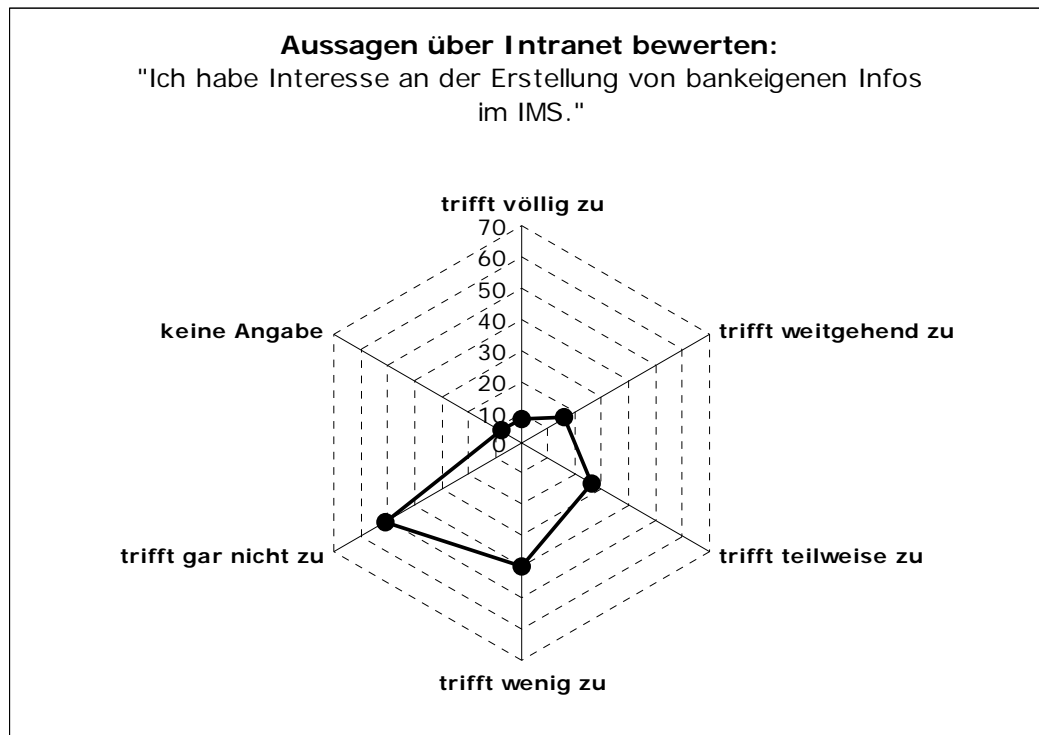


Abbildung 15: Interesse an der Erstellung von bankeigenen Informationen im Intranet

Insgesamt 91 Befragte haben wenig bzw. kein Interesse an der Erstellung von bank-eigenen Informationen im Intranet, 26 Personen nur teilweise. 24 Befragte stimmen der Aussage weitgehend (16 Personen) bis völlig (8 Personen) zu. Die Befragten, die Interesse äußern, sind im Bereich Kundenbetreuung bzw. Management und in den größeren Regionalbanken anzusiedeln. In den persönlichen Gesprächen konnte herausgefunden werden, dass es nicht klar ist, welche Informationen die Regionalbanken dort hineinstellen sollten. Das InformationsManagementsystem (IMS) wird als individuelles Medium angesehen, in dem keine so genannten privaten, also bank-internen Informationen veröffentlicht werden müssen, deshalb wird die Möglichkeit eines Regionalbankenbereichs im IMS auch nicht als besonders interessant erachtet.

Betreffend eines neuen Systems, das auch einen Regionalbankenbereich beinhaltet, in der bankintern Informationen ausgetauscht und abgelegt werden können, gibt es zwei Erkenntnisse: Tendenziell haben kleinere Regionalbanken keinen Bedarf an diesem System bzw. können aufgrund ihrer geringen Größe keinen Sinn dahinter erkennen. In größeren Banken ist der Bedarf erkennbar, die Umsetzung müsste jedoch nochmals genauer geklärt werden. Diesbezüglich tauchen viele Fragen auf und es existieren unterschiedlichste Meinungen, auf die man bei der Planung Rücksicht

nehmen müsste. In den Gesprächen wurde besonders darauf hingewiesen, dass die Mitarbeiter durch ein neues System nicht belastet oder überfordert werden dürfen.

Weiterführende Bewertungen der einzelnen Informationsquellen (IMS, Serverlaufwerk, Datenbanken) und deren Eigenschaften wie beispielsweise Übersichtlichkeit, Suchmöglichkeit, Erkennen von neuen Informationen, Bedienbarkeit, Geschwindigkeit und Aufbereitung bzw. Qualität der Informationen sind im Anhang der Arbeit zu finden (siehe Anhang C, Abbildung 18, 19 und 20), da diese zusätzliche Ergebnisse darstellen, die hauptsächlich für die Empfehlung an das Unternehmen, aber nicht für die Beantwortung der fünf Forschungsfragen relevant sind.

4.4.2 Empfehlung an das Unternehmen

Die Untersuchung hat ergeben, dass sich größere Regionalbanken tendenziell mehr mit dem Thema Informationsmanagement beschäftigen. Kleinere Regionalbanken scheinen eher zufrieden zu sein mit dem bisherigen Management von Informationen. Die Vermutung liegt nahe, dass sie neben der täglichen Arbeit keine Zeit haben, sich intensiv mit dem Thema zu beschäftigen oder zumindest das Gefühl haben könnten, einen anfänglichen Mehraufwand nicht bewerkstelligen zu können. Das mangelnde Interesse an einem neuen System könnte womöglich darauf zurückgeführt werden. Nichtsdestotrotz wird das Intranet des Finanzdienstleisters, von allen zur Verfügung gestellten Medien, am häufigsten genutzt. Falls man sich dazu entscheidet, ein System einzuführen, das auch einen Regionalbankenbereich beinhaltet, sollten die folgenden Aussagen besonders beachtet werden.

Aus den Ergebnissen der schriftlichen Befragung (Details hierzu siehe Anhang C: *Bewertung der unterschiedlichen Informationsquellen und deren Eigenschaften*) und den Interviews konnten interessante Aspekte betreffend der Zufriedenheit mit dem Intranet gewonnen werden. Grundsätzlich divergieren die Meinungen hierbei von *gar nicht zufrieden bis eigentlich sehr zufrieden*. Einige Befragte haben Schwierigkeiten mit diesem Medium und können sich darin nur schwer zurechtfinden. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die Suchfunktion stark verbesserungswürdig ist und, dass einige Nutzer das Gefühl haben, dass aktuelle Beiträge zu schnell aus der dafür erstellten Übersicht in das reguläre Verzeichnis verschoben werden. Außerdem wäre eine noch systematischere und klarere Ablageform bzw. -struktur wünschenswert, da die Suche im Inhaltsverzeichnis mühsam ist und der Überblick über das Medium für

einige Personen ebenfalls schwer zu behalten ist. Zusätzlich wurde beanstandet, dass im Intranet Informationen mit Wissen vermischt werden, eine Trennung von beidem wird ebenfalls als erstrebenswert angesehen.

Jens Büscher (2004) stellt in seinem Artikel über „Informationsmanagement in Unternehmen“ mehrere Anforderungen an die Oberfläche eines Systems. Es sollte ohne Schulung erlernbar sein und die Kenntnisse der Benutzer über die Bedienung eines Browsers sollten ausreichen. Das System sollte klar strukturiert sein und eine optisch ansprechende Oberfläche haben, mit der man das Unternehmen assoziiert. Außerdem sollten durchgängige Arbeitsmechanismen gewährleistet werden, und der Mitarbeiter sollte sich nach der Anmeldung wieder dort befinden, wo er zuvor war. Als wichtigste Funktion, die das Informationsmanagement in einem System gewährleistet, wird die Suche genannt, nach Büscher macht sie 70 % eines Informationsmanagement aus. Deshalb ist eine Schnellsuche, die auch ohne perfekte Suchformulierungen geeignete Treffer findet, besonders wichtig. Zusätzlich sollte die Volltextsuche in Dateien unterstützt werden, Zeiträume und Autoren berücksichtigen und bestenfalls das Suchergebnis bewertet werden. (Büscher, 2004) Diese Aspekte wären für die Verbesserung des derzeit verwendeten Intranets des Finanzdienstleisters insbesondere zu beachten.

Manche Benutzer des Intranets empfinden die Menge der angebotenen Informationen als zu groß und bezeichnen dieses Überangebot als Informationsflut. Einige sind von der Menge überfordert, da sie nicht immer die Zeit haben, alle relevanten Informationen zu lesen und versuchen, dieses Problem über die individuelle Rollenvergabe zu umgehen. Dadurch steht man jedoch vor einer neuen Herausforderung, da nicht alle Beiträge, die weitergeleitet wurden, aufgrund fehlender Berechtigungen von allen Adressaten gelesen werden können. In jenen Banken, die Intranet-Informationen im Vorfeld aufbereiten, gibt es weniger Probleme mit der Menge an Informationen. Sie gehen effizienter und ökonomischer mit den im Intranet enthaltenen Informationen um. Dadurch lassen sich auch die zusätzlichen Kosten verringern, die sich ergeben, wenn man viel Zeit für die Informationssuche aufbringen muss.

Nach Gryza et al. (2000, S. 31) ist Informationsüberflutung häufig „ein Problem des Umfeldes und der sich im Wandel befindenden Unternehmenskultur“. Es wird be-

tont, dass elektronische Datenverarbeitung die Nutzer dazu verleiten kann, viele Informationen zu veröffentlichen. Dies passiert zumeist sehr schnell und unüberlegt, die dadurch entstehende Informationsflut kann einen Mitarbeiter leicht überfordern. (Gryza et al., 2000, S. 31) Diese Gesichtspunkte sollten ebenfalls berücksichtigt und die Mitarbeiter des Unternehmens unter Umständen darauf aufmerksam gemacht werden.

Als nächstes wäre nun die Entscheidungsfindung, ob es einen Regionalbankbereich im Intranet geben soll oder nicht, angebracht. Wenn ja, dann ist ein neues System auf jeden Fall empfehlenswert. Wenn nein, dann gilt es abzuwägen, ob das alte System doch durch ein neues, das zusätzliche und verbesserte Funktionen mit sich bringt, abgelöst werden sollte, oder ob man noch beim alten System bleibt. Wenn man sich für die Veränderung entscheidet, dann sollte mit der Erstellung eines Sollkonzeptes, das auch die konkreten Bedürfnisse der Regionalbanken beachtet, fortgesetzt werden. Fällt die Entscheidung für ein neues System aus, gilt es, sich nach dem Erstellen des Sollkonzepts zu überlegen, ob man das System bzw. die Software selbst entwickelt oder von Fremden bezieht. Nicht alle Benutzer sind von der Idee eines neuen Systems begeistert. Besonders kleinere Regionalbanken haben nicht den Bedarf nach einem zusätzlichen Tool, sie fühlen sich schon jetzt mit der Menge an Informationen und Systemen überfordert. Falls es zu einem neuen System kommen sollte, dann wird empfohlen, dieses schrittweise aufzubauen, damit die Mitarbeiter mitwachsen können und somit von den Vorteilen überzeugt werden. Jene, die sich selbst Datenbanken und Ablagestrukturen aufgebaut haben, sollten diese einbinden können. Viele Banken haben Bedarfe bezüglich einer verbesserten und übersichtlicheren Ablagestruktur geäußert, mit diesem Punkt sollte man sich auf jeden Fall beschäftigen. Abschließend hierzu der O-Ton eines Interviewten:

„Das wäre sehr interessant, früher hatten wir die Registratur, heute haben wir keine definierte Ablagestruktur, es wäre uns geholfen, wenn wir eine stark strukturierte Hierarchie hätten...“

4.4.3 Optimierungspotenzial der Methode

Die Erhebung des Informationsbedarfs erwies sich als äußerst schwierig, da nicht alle Beteiligten in der Lage waren, diesen zu artikulieren. Es konnten einige Erkenntnisse über den subjektiven Informationsbedarf der Mitarbeiter gewonnen werden, der objektive Informationsbedarf wurde in dieser Untersuchung aber weitestgehend ausgeklammert. Im Zuge der Untersuchung wurde entschieden, sich auf die Erhebung des Bedarfs für ein neues Informationssystem zu beschränken. Um den Informationsstand der Mitarbeiter festzustellen, hätten Informationsangebot, -nachfrage und -bedarf detailliert analysiert werden müssen. Besonders die Untersuchung des objektiven Informationsbedarfs hätte weitere wertvolle Erkenntnisse geliefert. Dafür wäre aber eine zusätzliche Analyse (z.B. Prozessanalyse) oder zumindest die Verwendung von gemischten Verfahren notwendig gewesen. Die Istsituation, also in diesem Fall das Nutzerverhalten und die Zufriedenheit betreffend der vorhandenen Informationsquellen, konnten durch die Befragung zufrieden stellend erhoben werden.

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass sich die Kombination von quantitativen und qualitativen Forschungsmethoden bewährt hat. Die Ergebnisse der Fragebögen konnten sehr gut durch die Interviews ergänzt werden, wodurch sich ein noch deutlicheres Bild der Istsituation betreffend der Nutzung der Informationsquellen im Unternehmen ergab. Die Interviews lieferten allesamt gute Ergebnisse, der zugrunde liegende Interviewleitfaden hat sich hierbei als große Stütze erwiesen, auch die Auswertung der Ergebnisse wurde dadurch erleichtert. Im Zuge der schriftlichen Befragung konnte auch der Fragebogen an sich bewertet werden. Hierbei wurde nachgefragt, ob der Fragebogen schnell auszufüllen war, ob die Fragen einfach zu beantworten waren und ob es Schwierigkeiten mit vereinzelt Fragestellungen gab. Aus den Ergebnissen kann zusätzliches Optimierungspotenzial für das entwickelte Befragungsschema abgeleitet werden:

Insgesamt haben 149 Personen an der Befragung teilgenommen, 61 davon fanden, dass der Fragebogen schnell auszufüllen war. Insgesamt 82 Befragte stimmten der Aussage *der Fragebogen war schnell auszufüllen* weitgehend bis teilweise zu. Vier Personen empfanden das Ausfüllen als zeitintensiver. Zweimal wurde diese Aussage nicht beantwortet (vgl. Abbildung 16).

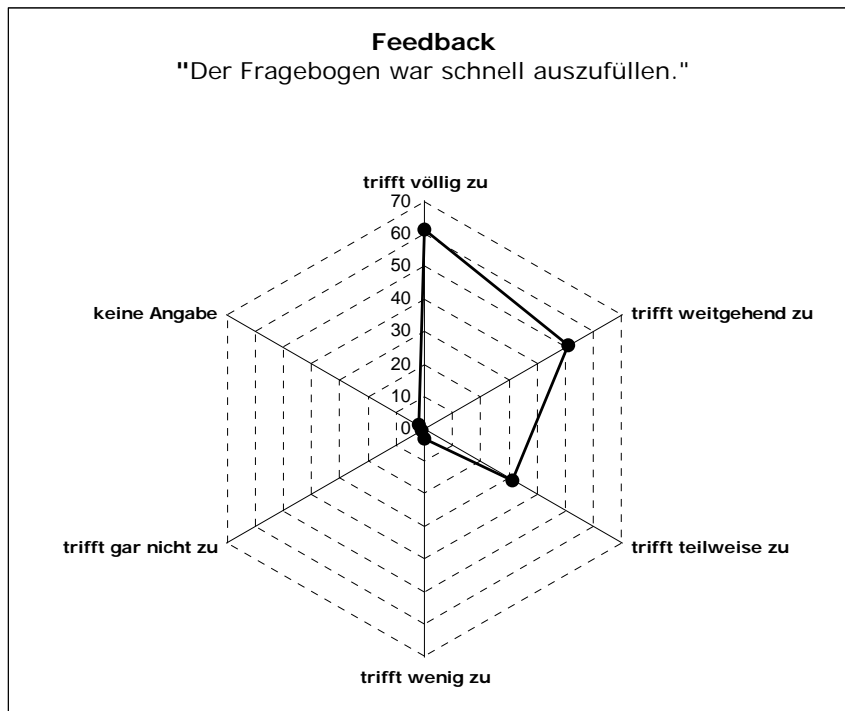


Abbildung 16: Feedback zum Fragebogen (1)

45 Personen fanden, dass die Fragen einfach zu beantworten waren. Insgesamt 90 Befragte empfanden die Fragenbeantwortung weitgehend bis teilweise einfach und acht Personen als schwierig. Sechsmal wurde auf diese Frage nicht geantwortet. Letztlich hatten 11 % der Befragten (16 Personen) Schwierigkeiten bei der Fragenbeantwortung. 14 Personen haben kein Feedback hierzu gegeben (vgl. hierzu Abbildung 17).

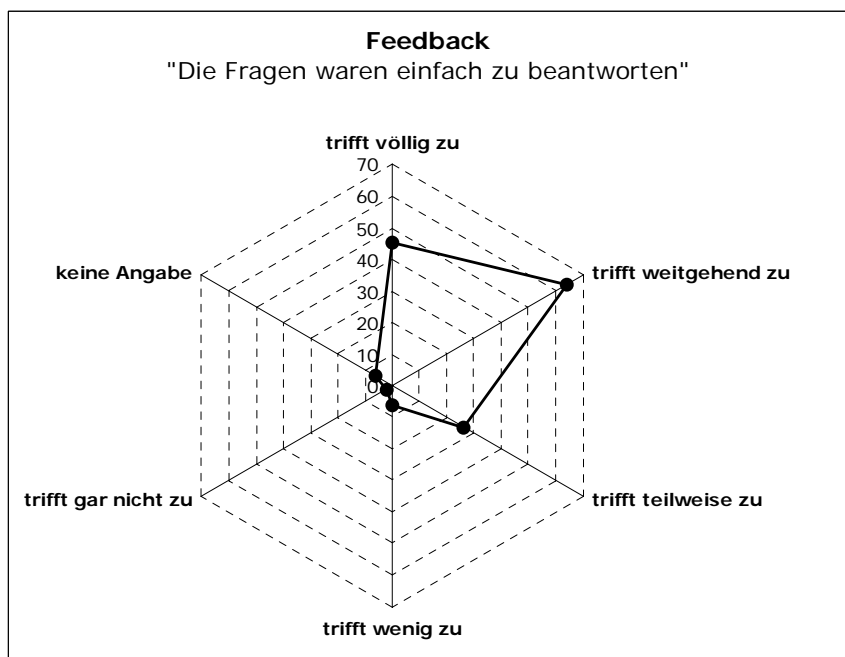


Abbildung 17: Feedback zum Fragebogen (2)

Die größten Probleme gab es mit Frage 11¹, vereinzelt aber auch bei den Fragen vier², fünf³, sechs⁴, sieben⁵, neun⁶ und zehn⁷. Dieses Feedback erklärt die beachtliche Anzahl an verweigerten Antworten bei Frage 11. Die Werte lassen sich dank mehrerer Kommentare darauf zurückführen, dass Lotus Notes Info-Datenbanken oder das Serverlaufwerk (zentrales Laufwerk) von vielen nur wenig bis gar nicht genutzt werden und die Fragestellung deshalb nicht zu beantworten war.

Eine Vollerhebung (also Befragung aller Mitarbeiter) hätte die Ergebnisse der schriftlichen Befragung noch mehr verdeutlicht, auf diese wurde aber im Rahmen der Diplomarbeit aus Zeitgründen verzichtet, und stattdessen eine Teilerhebung an einer repräsentativen Stichprobe durchgeführt. Die beiden Möglichkeiten, den Fragebogen elektronisch oder schriftlich auszufüllen, wurden von den Nutzern wahrgenommen. Im Nachhinein betrachtet hätte man sich evtl. für eine Lösung entscheiden sollen, da ein Fragebogen, der am Bildschirm beantwortet wird, eine andere Gestaltungsweise benötigt als jener in Papierform. Außerdem ist es vorstellbar, dass die relativ hohe Fehlerquote bei vereinzelt Fragestellungen durch ein besseres Layout, die Verwendung von Filterfragen (z.B. *wenn Frage 11 mit Ja beantwortet, dann weiter mit Frage 12*) oder schlicht durch das Hinzufügen der Antwortmöglichkeit *weiß nicht* vermieden werden hätte können. Eine Person hat beanstandet, dass die Bewertungskriterien (5-1) der Aussagen nicht dem Schulnotensystem entsprachen. Dies macht deutlich, dass man die Gewohnheiten der Befragten auf jeden Fall in den Erstellungsprozess miteinbeziehen muss, um ein optimales Ergebnis zu erzielen. Ohne das Engagement der Führungskräfte, die mit der Verteilung der Fragebögen beauftragt wurden, hätte es sicherlich nicht so eine hohe Rücklaufquote gegeben. Diese Vorgehensweise ist deshalb auf jeden Fall empfehlenswert, auch die telefonische Nachbetreuung zur Klärung von Fragen und eine Erinnerung an den Ablauf der Befragung via E-Mail haben sich bewährt.

¹ Frage 11: Eigenschaften der unterschiedlichen Informationsquellen bewerten

² Frage 4: Einschätzung der Nutzung der unterschiedlichen Quellen in Min./Tag

³ Frage 5: Tageszeit, zu der man sich am liebsten auf den neuesten Informationsstand bringt

⁴ Frage 6: Nutzungsgründe: „Ich informiere mich über...“

⁵ Frage 7: Bewertung des Nutzens der einzelnen Informationsquellen

⁶ Frage 9: Aussagen zur elektronischen Ablage von Informationen bewerten

⁷ Frage 10: Aussagen über das Intranet (IMS – InformationsManagementSystem) bewerten

5 Ergebnisse der Arbeit

In diesem letzten Kapitel wird zusammenfassend dargestellt, inwieweit durch die einzelnen Ergebnisse dieser Arbeit die anfangs gestellten Forschungsfragen beantwortet werden können. Zusätzlich werden Verwertungsmöglichkeiten der Diplomarbeit angeführt und es erfolgt eine persönliche Reflexion der Autorin.

5.1 Zielerreichung

Folgende drei wissenschaftliche Fragestellungen sollten durch diese Diplomarbeit beantwortet werden:

1. **Was ist eine Informationsanalyse und welche Vorgehensmodelle gibt es dafür?**
2. **Welches Modell eignet sich besonders für die Erhebung des Nutzerverhaltens und -bedarfs in genossenschaftlich und dezentral organisierten Unternehmen? (dargestellt anhand eines Fallbeispiels)**
3. **Welche Besonderheiten ergeben sich im Prozess der Informationsanalyse im ausgewählten Unternehmen?**

Die Literaturrecherche hat gezeigt, dass das Management von Informationen zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor für Unternehmen im Informationszeitalter geworden ist, hierbei ist es wichtig, ein Gleichgewicht zwischen Informationsangebot, -bedarf und -nachfrage herzustellen. Es konnten grundlegende Begriffe erklärt und somit die Hintergründe der Informationsanalyse näher beleuchtet werden (vgl. Kapitel 2).

Die Informationsanalyse soll den Prozess der gesellschaftlichen Informationsvermittlung verständlicher machen. Anwendung findet sie in unterschiedlichsten Gebieten, die Recherche machte deutlich, dass es eine Vielzahl von Vorgehensmodellen gibt. Diese sind je nach Problemstellung, Zielsetzung und den zu analysierenden Benutzergruppen auszuwählen. Für diese Arbeit wurden besonders die Anwendungs- bzw. Teilgebiete der Informationsanalyse, die sich aus der System-

entwicklung, der Systemanalyse und der Benutzerforschung entwickelt haben, als relevant erachtet. Zwei konkrete Vorgehensmodelle aus diesen Gebieten wurden vorgestellt und detailliert erläutert (vgl. Kapitel 3).

Für den als Fallbeispiel herangezogenen genossenschaftlich bzw. dezentral organisierten Finanzdienstleister eignete sich zur Erhebung von Nutzerverhalten, Zufriedenheit mit dem Informationsmanagement und Bedarf für ein neues bzw. verbessertes System eine Kombination aus Informationsbedarfs- und Istanalyse. Die Analyse wurde mittels eines Mix aus quantitativen und qualitativen Erhebungsmethoden durchgeführt und lieferte gut verwertbare Ergebnisse. Es wurde deutlich, dass das Intranet des Finanzdienstleisters am häufigsten verwendet wird und dieses auch einen großen Nutzen für die Mitarbeiter darstellt. Die Verwendung der Datenbanken und der Laufwerke ist individuell verschieden. Es kann davon ausgegangen werden, dass größere Regionalbanken tendenziell mehr Zeit für das Management von Informationen aufwenden und dass die persönliche Kommunikation bzw. jene über E-Mail einen großen Stellenwert in den Regionalbanken einnimmt (vgl. Kapitel 4). Es kann nicht pauschal gesagt werden, dass sich die erstellte Methodik auch für die Erhebung des Nutzerverhaltens und –bedarfs in anderen genossenschaftlich oder dezentral organisierten Unternehmen eignet. Die Literaturrecherche und das Fallbeispiel haben gezeigt, dass eine Informationsanalyse individuell, je nach Problemstellung und Nutzergruppen, geplant und durchgeführt werden muss (vgl. Kapitel 3).

Die Durchführung der Analyse deutet darauf hin, wie wichtig die Partizipation der einzelnen Mitglieder einer Genossenschaft (in diesem Fall in Bezug auf ein Informationssystem) ist. Durch die genossenschaftliche bzw. dezentrale Organisation des Finanzdienstleisters, mit der eine Verteilung der Entscheidungskompetenzen einhergeht, war die Benutzerbeteiligung unabdingbar, um verwertbare und repräsentative Ergebnisse erzielen zu können. Ohne die Partizipation der einzelnen Regionalbanken wäre die Untersuchung nicht möglich gewesen, das ist das Besondere der Informationsanalyse in einem genossenschaftlich bzw. dezentral organisierten Unternehmen (vgl. Kapitel 4).

5.2 Verwertungsmöglichkeiten

Unternehmen jeglicher Rechtsform sollen die Ergebnisse nutzen können, um ihre individuelle Informationsbedarfsanalyse zu erstellen. Genossenschaftlich oder dezentral organisierte Unternehmen können anhand des Beispiels herausfinden, worauf sie bei der Erhebung von Nutzerverhalten und -bedarf besonders achten müssen, um die Bedürfnisse der Benutzer bei der Planung eines neuen oder verbesserten Informationssystems nicht zu vernachlässigen. Sie sollen auf die Problematik des unterschiedlichen Informationsbedarfs, der innerhalb eines Unternehmens entstehen kann, aufmerksam gemacht werden, um diesen nicht zu unterschätzen. Zusätzlich kann die Arbeit als Grundlage für jene Organisationen dienen, die sich über das Unternehmen im Informationszeitalter und den Begriff der Informationsanalyse informieren wollen.

Verwertungsmöglichkeiten der Ergebnisse für den als Fallbeispiel herangezogenen Finanzdienstleister sind die Erstellung eines Sollkonzepts und Pflichtenhefts für die technische Umsetzung. Außerdem können die Ergebnisse als Grundlage für einen Workshop dienen oder die entwickelte Methodik zur Erhebung des Nutzerbedarfs in weiteren Regionalbanken genutzt werden, um in Zukunft eine optimale Informationsversorgung gewährleisten zu können. Diese könnte das erleichterte Auffinden von Informationen, die für die tägliche Arbeit relevant sind, bzw. eine verbesserte Informationssuche beinhalten, wodurch zusätzlich auch Kosten eingespart werden könnten. Außerdem könnte dadurch eventuell auch die Flut der Informationen, der die Mitarbeiter mitunter gegenüberstehen, etwas eingedämmt oder zumindest ein besserer Überblick über die Themengebiete der zur Verfügung stehenden Quellen erreicht werden.

5.3 Persönliche Reflexion

Die Literaturrecherche hat deutlich gemacht, dass es eine Vielfalt von Methoden und Anwendungs- bzw. Teilgebieten für eine Informationsanalyse gibt. Diese sind je nach Zielsetzung bzw. Problemstellung des Projektes auszuwählen, im Rahmen der Arbeit wurde entschieden, jene Gebiete und Vorgehensmodelle, die für das Fallbeispiel relevant waren, näher zu durchleuchten. Die vorliegende Arbeit stellt theoretische Hintergründe dar und erprobt ein Befragungsschema zur Informationsanalyse, das aufbauend auf einer Kombination bzw. Adaption von Informationsbedarfs- und Ist-

analyse erstellt wurde, in der Praxis. Die Einarbeitung in dieses Thema war komplex, die Aufbereitung der aus der Literaturrecherche gewonnenen Erkenntnisse sollte deshalb nie unterschätzt werden. Die Untersuchung lieferte Einblicke, wie in einem Unternehmen mit Informationen umgegangen wird und wie diese beschafft bzw. ausgetauscht werden. Es wurde deutlich, dass es hierbei wesentliche Unterschiede zwischen größeren und kleineren Einheiten (in diesem Fall den Regionalbanken) geben kann.

Aufgrund der Entscheidung, qualitative und quantitative Erhebungsmethoden zu kombinieren, konnten wertvolle und interessante Ergebnisse gesammelt werden. Die Beratungsabteilung des Finanzdienstleisters, deren Bereitschaft zur Zusammenarbeit unerlässlich war, lieferte wichtige Informationen, die das Erstellen des Fragebogens und die Durchführung der Interviews erleichterten. Im Nachhinein betrachtet hätte eine Vollerhebung die Ergebnisse noch mehr veranschaulicht, diese war jedoch im Rahmen der Diplomarbeit nicht möglich. Unternehmen, die eine Informationsanalyse aufbauend auf schriftliche Befragungen durchführen wollen, wird empfohlen, alle beteiligten oder betroffenen Mitarbeiter zu befragen. Dadurch können die Ergebnisse weiter konkretisiert und ein noch deutliches Bild der Gesamtheit abgeleitet werden. Die Erhebung des Informationsbedarfs ist schwierig, da nicht immer alle Beteiligten in der Lage sind, diesen zu artikulieren. Um detaillierte Erkenntnisse darüber und über den Informationsstand der Mitarbeiter zu erhalten, wird außerdem empfohlen, subjektive und objektive Verfahren zu kombinieren. Der objektive Informationsbedarf wurde in der durchgeführten Analyse weniger beachtet. Auf diesen, und nicht nur auf die Erhebung des Bedarfs für ein neues System, hätte die Untersuchung mehr eingehen können. Dadurch hätte man fundierte Erkenntnisse betreffend des Informationsbedarfs der Regionalbanken erlangt.

In dieser Arbeit konnte nicht eingehend geklärt werden, ob sich die ausgewählten Methoden in jedem Fall für andere genossenschaftlich oder dezentral organisierte Unternehmen eignen. Auch die Frage, welche Besonderheiten sich unter Umständen nach der Analysephase (also bei Entwurf, Realisierung und Einführung eines Informationssystems) in einem genossenschaftlich oder dezentral organisierten Unternehmen ergeben, könnte noch geklärt werden. Diese beiden Aspekte bleiben offen und könnten einen Anreiz für weitere Forschungsarbeiten darstellen.

Literaturverzeichnis

- Blome-Drees, J., Schmale, I. & Zerche, J. (1998): *Einführung in die Genossenschaftslehre. Genossenschaftstheorie und Genossenschaftsmanagement*. Wien, München: Oldenbourg.
- Bredemeier, W. & Müller, P. (2004): Informationswirtschaft. In Kuhlen, R., Seeger, T. & Strauch, D. (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis* (5. Ausgabe), Bd. 1 (S. 579-589). München: K. G. Saur.
- Büscher, J. (2004): *Informationsmanagement in Unternehmen*. Abgerufen am 28. September 2007, von http://www.contentmanager.de/magazin/artikel_530_informationsmanagement_in_unternehmen.html
- Carbon, M. (1999): Folgen der Dezentralisierung – Anforderungen an das Informationsmanagement. In Bullinger, H.-J. (Hrsg.), *Effizientes Informationsmanagement in dezentralen Organisationsstrukturen* (S. 43-71). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Diekmann, A. (2004): *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen* (12. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Fleig, J. (1999): Nutzen und Kosten der IT bestimmt der Anwender. In Bullinger, H.-J. (Hrsg.), *Effizientes Informationsmanagement in dezentralen Organisationsstrukturen* (S. 171-188). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Gryza, C., Michaelis, T. & Walz, H. (2000). *Strategisches Informationsmanagement: Das Intranet als entscheidender Faktor in der Unternehmenskommunikation*. Erlangen: Publicis-MCD-Verlag.
- Heinrich, L. J. & Lehner, F. (2005). *Informationsmanagement: Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur* (8. Auflage). Wien, München: Oldenbourg.

- Herget, J. (2004): Informationsmanagement. In Kuhlen, R., Seeger, T. & Strauch, D. (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis* (5. Ausgabe), Bd. 1 (S. 245-255). München: K. G. Saur.
- Kluck, M. (2004a): Methoden der Informationsanalyse – Einführung in die empirischen Methoden für die Informationsbedarfsanalyse und die Markt- und Benutzerforschung. In Kuhlen, R., Seeger, T. & Strauch, D. (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis* (5. Ausgabe), Bd. 1 (S. 271- 288). München: K. G. Saur.
- Kluck, M. (2004b): Die Informationsanalyse im Online-Zeitalter. Befunde der Benutzerforschung zum Informationsverhalten im Internet. In Kuhlen, R., Seeger, T. & Strauch, D. (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis* (5. Ausgabe), Bd. 1 (S. 289-298). München: K. G. Saur.
- Kmuche, W. (2000). *Strategischer Erfolgsfaktor Wissen. Content-Management. Der Weg zum erfolgreichen Informationsmanagement*. Köln: Dt. Wirtschaftsdienst.
- Koreimann, D. S. (2000): *Grundlagen der Softwareentwicklung* (3. Auflage). München: Oldenbourg.
- Krcmar, H. (2005): *Informationsmanagement* (4.Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Laux, H. & Liermann, F. (2005): *Grundlagen der Organisation. Die Steuerung von Entscheidungen als Grundproblem der Betriebswirtschaftslehre* (6. Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Mayer, H. O. (2006): *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung* (3. Auflage). München: Oldenbourg.

- Moormann, J. (1999): Umbruch in der Bankinformatik – Status quo und Perspektiven für eine Neugestaltung. In Fischer, T. & Moormann, J. (Hrsg.), *Handbuch Informationstechnologie in Banken* (S. 5-20). Wiesbaden: Gabler.
- Müller, J. A. (2000): *Systems Engineering. Prinzipien und Methoden der Systementwicklung*. Wien: Manz Verlag Schulbuch.
- North, K. (2005): *Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen* (4. Auflage). Wiesbaden: Gabler.
- Picot, A., Reichwald, R. & Wigand, R. T. (2003): *Die grenzenlose Unternehmung. Information, Organisation und Management. Lehrbuch zur Unternehmensführung im Informationszeitalter* (5. Auflage). Wiesbaden: Gabler.
- Rupp, C. (Hrsg.). (2001): *Requirements-Engineering und –Management. Professionelle, iterative Anforderungsanalyse für IT-Systeme*. München, Wien: Carl Hanser Verlag.
- Schäuble, I. (1990): Benutzerforschung. In Buder, M., Rehfeld, W. & Seeger, T. (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Ein Handbuch zur Einführung in die fachliche Informationsarbeit* (3. Ausgabe), Bd. 2 (S. 1013-1024). München: K. G. Saur.
- Schneider, R. (1999): Partizipation an der IT-Entwicklung. In Bullinger, H.-J. (Hrsg.), *Effizientes Informationsmanagement in dezentralen Organisationsstrukturen* (S. 73-86). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Schneider, W., Schwankhart, K., Wirth, H. & Peter, I. (1999): *Betriebs- und Volkswirtschaft WB II. Lehr- und Arbeitsbuch* (4. Auflage). Wien: Manz Verlag Schulbuch.
- Stahlknecht, P. & Hasenkamp, U. (2002): *Einführung in die Wirtschaftsinformatik* (10. Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Stickel, E. (2001): *Informationsmanagement*. Wien, München: Oldenbourg.
- Stock, W. G. (2000). *Informationswirtschaft. Management externen Wissens*. Wien, München: Oldenbourg.

Anhang A

BEFRAGUNG ZUM THEMA „INFORMATIONSMANAGEMENT“

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Ziel dieses Fragebogens ist es, Näheres über Ihren Umgang mit bankinternen Informationen zu erfahren und herauszufinden, welchen Nutzen Ihnen die bestehenden Informationssysteme bringen und wie zufrieden Sie damit sind.

Der Fragebogen besteht aus insgesamt 12 Fragen. Sie können den Fragebogen ausdrucken und die Fragen auf Papier beantworten, oder ihn elektronisch ausfüllen. Bitte antworten Sie auf die Fragen nach Möglichkeit vollständig und in der vorgegebenen Reihenfolge. Falls Sie Anmerkungen haben oder eine bestimmte Frage ausführlicher beantworten wollen, so verwenden Sie dafür bitte das Kommentarfeld auf der letzten Seite des Fragebogens.

Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt. Die Erhebung wird ohne Namensnennung durchgeführt, um Ihre Anonymität zu sichern. Bitte beantworten Sie den Fragebogen **bis spätestens 18. Januar 2008**. Elektronisch beantwortete Fragebögen senden Sie bitte an die unten angeführte E-Mail-Adresse. Gesammelte Fragebögen retournieren Sie bitte postalisch an [REDACTED] zH Christin Scharaditsch [REDACTED].

Frau Christin Scharaditsch steht Ihnen bei Rückfragen gerne zur Verfügung. Sie ist via Mail oder telefonisch zu erreichen.

Kontakt Daten:

Christin Scharaditsch

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Tel: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

1. In welchem Bereich sind Sie tätig?

(Mehrfachnennungen möglich!)

- ☐ Management
☐ Kundenbetreuer PK
☐ Kundenbetreuer PK+
☐ Kundenbetreuer FK
☐ Personalmanagement
☐ Controlling
☐ Marketing

- ☐ EDV Koordination/Organisation
☐ Innenrevisor
☐ betriebliches Rechnungswesen
☐ Kreditrisikomanagement
☐ Sondergestion
☐ Marktfolge Aktiv
☐ Marktfolge Passiv

☐ Sonstige: _____
2. Haben Sie eine Führungsposition?

- ☐ Nein
☐ Ja (bitte weiter auswählen:)

- ☐ Geschäftsleiter
☐ Bereichsleiter
☐ Team-/Bankstellenleiter
☐ Abteilungsleiter

(Mehrfachnennungen möglich!)

☐ Sonstige: _____
3. Woraus beziehen Sie für Ihre Arbeit relevante Informationen (zB: Zinssatzänderungen, gesetzliche Änderungen, Produktinformationen)?

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1= nie
2= selten

3= manchmal
4= häufig

5= sehr häufig

	1	2	3	4	5
IMS (InformationsManagementSystem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrales Laufwerk (zB Y:\)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Lotus Notes Info DB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige relevante Quellen können Sie hier nennen und bewerten:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Bitte schätzen Sie ein, wie viele Minuten pro Tag Sie die folgenden Informationsquellen nutzen

IMS _____ Minuten/Tag
 Zentrales Laufwerk (zB Y:\) _____ Minuten/Tag
 Datenbanken (zB Lotus Notes Info DB) _____ Minuten/Tag
 Internet _____ Minuten/Tag

Sonstige Quellen und deren Nutzungsdauer können Sie hier nennen:

_____ Minuten/Tag

5. Zu welcher Tageszeit bringen Sie sich über das IMS am liebsten auf den neuesten Informationsstand?

☐ morgens ☐ vormittags ☐ mittags ☐ nachmittags

6. Aus welchen Gründen nutzen Sie die angebotenen Informationsquellen?

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1= trifft gar nicht zu
2= trifft wenig zu

3= trifft teilweise zu
4= trifft weitgehend zu

5= trifft völlig zu

	1	2	3	4	5
Ich informiere mich über					
Produkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsaktivitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT-Themen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aus- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wertpapier-Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Top News	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Gründe können Sie hier nennen und bewerten:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Bitte bewerten Sie den Nutzen der Inhalte - aus folgenden Systemen - für Ihre praktische Arbeit

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1=sehr wenig Nutzen
2=wenig Nutzen

3=teilweise Nutzen
4= großer Nutzen

5= sehr großer Nutzen

	1	2	3	4	5
IMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrales Laufwerk (zB Y:\)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Lotus Notes Info DB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige nützliche Quellen können Sie hier nennen und bewerten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie verteilen Sie größtenteils Informationen in Ihrer Bank?

☐ elektronisch (bitte weiter auswählen): ☐ in Papierform (zB: Ausdruck)
☐ Lotus Notes (E-Mail)
☐ Zentrales Laufwerk (zB: Y)

Sonstiges können Sie hier nennen _____

9. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen zur elektronischen Ablage von Informationen

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1= trifft gar nicht zu
2= trifft wenig zu

3= trifft teilweise zu
4= trifft weitgehend zu

5= trifft völlig zu

	1	2	3	4	5
Ich lege bankinterne Informationen, die zum					
Betrieb dienen (zB Dienstanweisungen), ab in:					
Lokales Laufwerk (C:\)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrales Laufwerk (zB Y:\)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Info DB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papierablage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abteilungsinterne Informationen werden					
abgelegt in:					
Zentrales Laufwerk (zB: Y)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Filial-/Abteilungs-Laufwerk (zB: H)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Info DB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papierablage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe einen guten Überblick über die					
betriebsinternen Informationen.					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Bitte bewerten Sie, wie sehr folgende Aussagen für das IMS zutreffen

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1= trifft gar nicht zu
2= trifft wenig zu

3= trifft teilweise zu
4= trifft weitgehend zu

5= trifft völlig zu

	1	2	3	4	5
Relevante Informationen sind einfach zu finden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Finden benötigter Informationen ist zeitintensiv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Menge an angebotenen Informationen überfordert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe Interesse an der Erstellung von bank-eigenen Informationen im IMS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige Aussagen können Sie hier tätigen & bewerten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Bitte bewerten Sie die unterschiedlichen Informationsquellen und deren Eigenschaften

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1=gar nicht zufrieden
2=wenig zufrieden

3=teilweise zufrieden
4=zufrieden

5=sehr zufrieden

IMS	1	2	3	4	5
Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedienbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschwindigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erkennen von neuen Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufbereitung der Informationen (Qualität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrales Laufwerk (zB Y:\)	1	2	3	4	5
Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedienbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschwindigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erkennen von neuen Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufbereitung der Informationen (Qualität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Info DB)	1	2	3	4	5
Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedienbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschwindigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erkennen von neuen Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufbereitung der Informationen (Qualität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Menge an relevanten Informationen (Quantität)	zuwenig	wenig	ok	viel	zu viel
IMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zentrales Laufwerk (zB: Y:\)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (zB Info DB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Abschließende Angaben zu Ihrer Person und zum Fragebogen

A. Daten

Geschlecht: ☐ Männlich ☐ Weiblich

Alter: ☐ 18 - 30 Jahre ☐ 41 – 50 Jahre
☐ 31 – 40 Jahre ☐ 51 – 60 Jahre
☐ 61+

Mitarbeiter/in seit: ☐ bis zu einem Jahr ☐ bis zu 10 Jahren
☐ bis zu 5 Jahren ☐ bis zu 20 Jahren
☐ mehr als 20 Jahren

B. Bewerten Sie bitte die folgenden Aussagen

Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile ein Kästchen an.

1= trifft gar nicht zu
2= trifft wenig zu3= trifft teilweise zu
4= trifft weitgehend zu

5= trifft völlig zu

	1	2	3	4	5
Der Fragebogen war schnell auszufüllen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fragen waren einfach zu beantworten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Hatten Sie Schwierigkeiten bei der Beantwortung der Fragen?☐ Nein☐ Ja (bitte weiter auswählen:)**Bei welcher/en Frage/n hatten Sie Schwierigkeiten?**

	Frage nicht verständlich	Antworten nicht eindeutig zuordenbar
Frage 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frage 11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sonstige Gründe können Sie hier nennen:
D. Kommentar

Falls Sie irgendwelche Anregungen/Verbesserungen für den Fragebogen haben, oder eine Frage ausführlicher kommentieren möchten haben Sie hier die Möglichkeit dazu.

Anhang B

INTERVIEWLEITFADEN

TECHNISCHE SICHTWEISE

1. Woraus werden relevante Informationen bezogen?

2. IMS

2.1. Nutzen/Nutzung

- a. Einschätzung des Nutzens (Beispiele für/wider nennen)
- b. Bezug relevanter Informationen (Welche Informationen aus dem IMS)

2.2. Zufriedenheit

- a. Menge an angebotenen Informationen überfordert (Warum? – Welche konkreten Aussagen/Beispiele gibt es da?)
- b. Menge an relevanten Infos: lt. Auswertung viel/zu viel
- c. Suche
- d. Erkennen von neuen Informationen

3. Zentrales Laufwerk/Serverlaufwerk

3.1. Nutzen/Nutzung

- a. Bedeutung für Bank
- b. Welche Informationen im/aus zentralem Laufwerk?
- c. Ablagesystem/Einheitliche Ablage (besteht Bedarf danach)?

3.2. Zufriedenheit: (Filterfrage – aufbauend auf Infos aus 3.1)

- a. Übersichtlichkeit
- b. Aufbereitung von Informationen
- c. Menge an relevanten Informationen: lt. Auswertung wenig
- d. Erkennen von neuen Informationen

4. Datenbanken

4.1. Nutzen/Nutzung

- a. Abgrenzung zu E-Mails
- b. Menge an relevanten Infos: lt. Auswertung ok bis wenig
- c. Welche Informationen aus Datenbanken. Beispiele von DB nennen!
- d. Welche Datenbanken werden verwendet? Beispiele von DB nennen!

5. Internet

5.1. Nutzen/Nutzung

- a. Stellenwert
- b. Welche Infos werden aus dem Internet geholt?

6. Gibt es noch sonstige elektronische Medien, die erwähnt werden sollten (Presse/Medien/Literatur nicht relevant in diesem Gespräch)

ORGANISATORISCHE SICHTWEISE

1. Suche nach relevanten Informationen

2. Ablage von Informationen

- a. Bankinterne Infos wo gespeichert/abgelegt? (Warum gerade dort?)
- b. Filterfrage: Gibt es Abteilungen – wo werden abteilungsinterne Infos gespeichert/abgelegt (Warum gerade dort?)
- c. Gibt es eine einheitliche Form der Ablage in den einzelnen Bereichen?
- d. Wird einheitliche (elektronische) Form der Ablage gewünscht – Beweggründe?

3. Verteilung von Informationen in der Bank

- a. Zum Großteil elektronisch, aber mit welchen Medien?
- b. Wie läuft der Prozess der Infoverteilung ab? Beispiel nennen!

4. Informationsbedarf

- a. Welche Quellen die Mitarbeiter warum nicht nutzen
- b. Welcher Infobedarf ist für Sie nicht gedeckt, wo brauchen Sie mehr Unterstützung?
- c. Wo sind die Bedürfnisse einer Bank heute?
- d. Interesse an der Erstellung von bankeigenen Infos im IMS
 - Warum kein Interesse vorhanden?
 - Falls doch, welche Informationen erstellen?
- e. Bedarf an ein verbessertes Intranet inkl. 3. Mandantenebene (auch Schreibrechte!)
- f. Wie stellen Sie sich ein neues System vor?
 - Welche Inhalte/Infoquellen sind unerlässlich (DB, Homepages,...)
 - Welche Anforderungen müsste ein neues System erfüllen?
 - Welche zusätzlichen Features könnte es haben (Wünsche äußern)?

5. Datensicherheit (Probleme? --> Stimmungsbild)

Anhang C

Bewertung der unterschiedlichen Informationsquellen und deren Eigenschaften

In den folgenden Grafiken werden die Bewertungen der Eigenschaften den einzelnen Informationsquellen (Intranet – IMS, Serverlaufwerk – Zentrales Laufwerk, Datenbanken) gegenübergestellt. Hierbei handelt es sich um zusätzliche Daten, die durch die schriftliche Befragung erhoben werden konnten und die für die Empfehlung an das Unternehmen (vgl. Kapitel 4.4.2) relevant waren. Im Zuge der Beantwortung der 5. Forschungsfrage, die für den Fragebogen definiert wurde (Wo liegen die Bedürfnisse einer einzelnen Bank?) wird auch in Kapitel 4.4.1 auf diesen Anhang verwiesen.

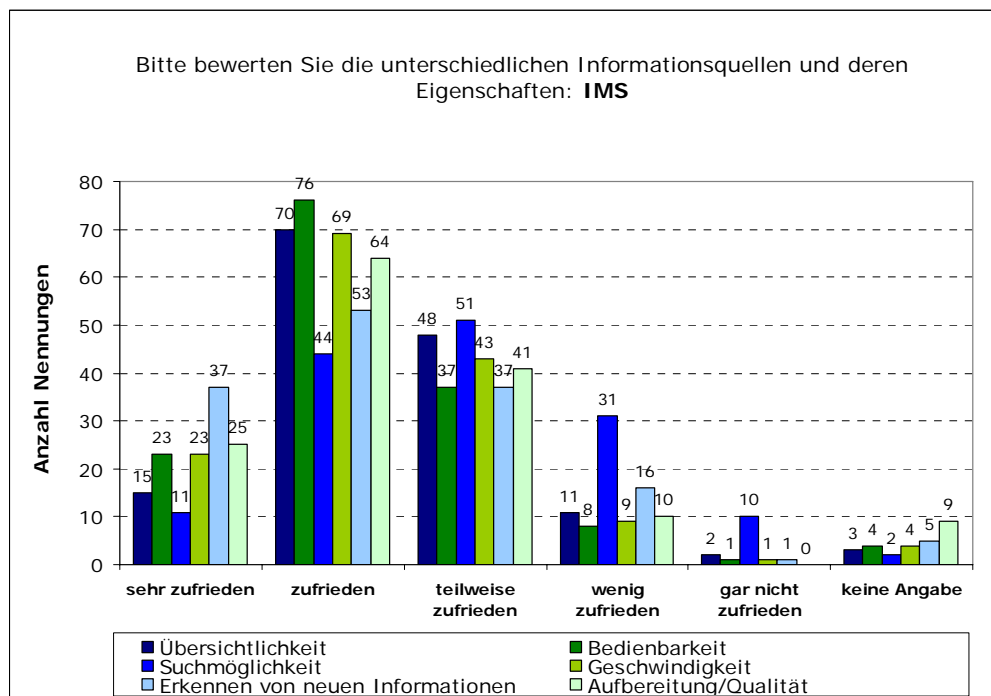


Abbildung 18: Bewertung der Eigenschaften des Intranets (IMS)

Die Befragten sind mit dem IMS größtenteils zufrieden bis teilweise zufrieden. Stark verbesserungswürdig scheint jedoch die Suchfunktion (41 Personen wenig bis gar nicht zufrieden).

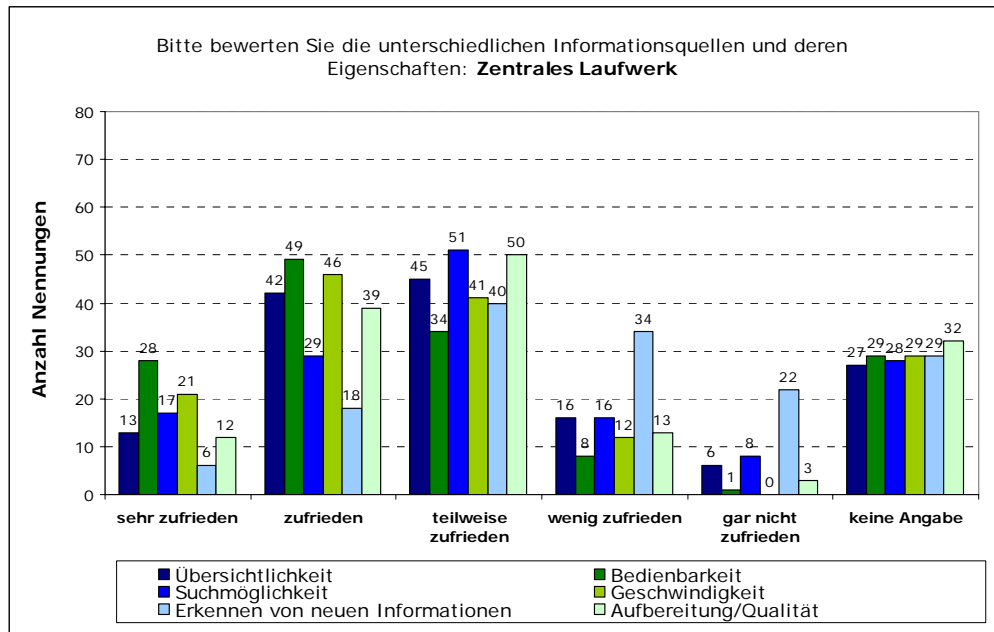


Abbildung 19: Bewertung der Eigenschaften des Serverlaufwerks

Die Befragten, die das zentrale Laufwerk verwenden, sind insgesamt gesehen mit dessen Funktionalitäten zufrieden. Stark verbesserungswürdig ist jedoch die Eigenschaft *Erkennen von neuen Informationen*, die von 56 Personen als wenig bis gar nicht zufrieden stellend bewertet wird. Auch im Hinblick auf eine verbesserte Übersichtlichkeit und Aufbereitung der Informationen könnten Maßnahmen gesetzt werden. Die vorhandene Suchmöglichkeit wird zum Großteil nur als teilweise zufrieden stellend bewertet.

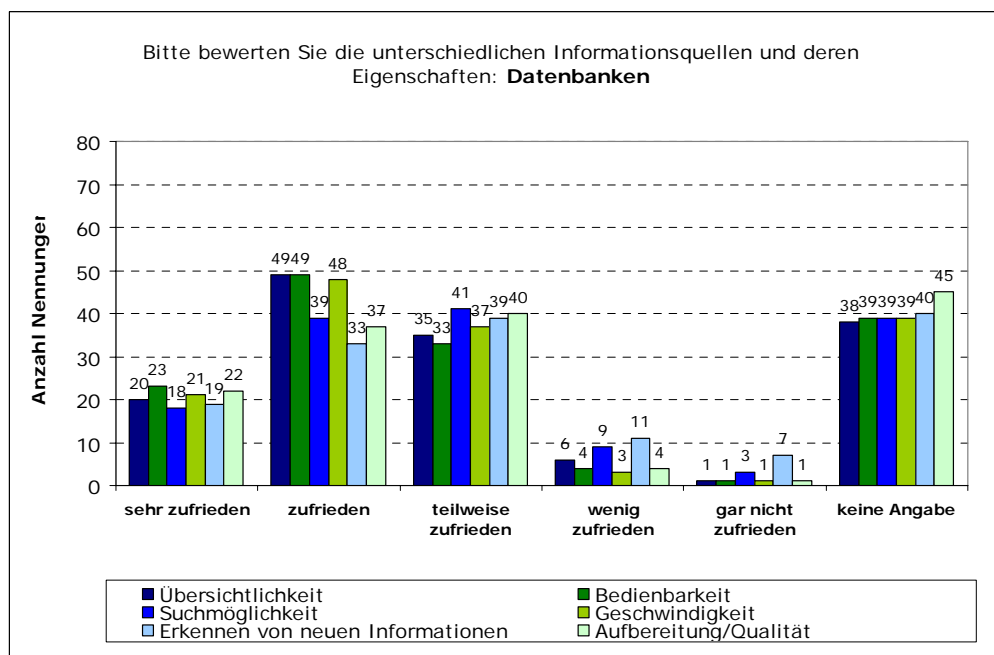


Abbildung 20: Bewertung der Eigenschaften der Datenbanken

Die Befragten, die diverse Datenbanken verwenden, sind insgesamt gesehen mit dessen Funktionalitäten zufrieden. Verbesserungspotenzial lässt sich bei der Suchmöglichkeit und dem Erkennen von neuen Informationen ausmachen. Die beachtlich hohe Zahl an keinen Angaben bei dieser Fragestellung deckt sich mit dem Feedback der Befragten, die angegeben haben, dass sie große Schwierigkeiten bei der Beantwortung dieser Frage hatten. Diese Werte lassen sich auf die geringe Nutzung bzw. wenige Erfahrung mit dem Serverlaufwerk (zentralen Laufwerk) und den Datenbanken zurückführen.

Lebenslauf der Autorin

Christin Scharaditsch

Bahnstraße 14/1/5
7000 Eisenstadt

christin.scharaditsch@fh-burgenland.at



Persönliche Daten

- geboren am 26. Juli 1985 in Halle/Saale (BRD)
- österreichische Staatsbürgerin
- römisch-katholisch, ledig

Bildungsweg

- | | |
|--------------|---|
| 2004 - 2008: | Fachhochschulstudiengänge Burgenland,
Diplomstudiengang Informationsberufe/
Information and Knowledge Management (FHIB) |
| 1999 - 2004: | Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe,
Theresianum Eisenstadt |

Berufserfahrung

- | | |
|-------------------------|---|
| Sept. 2007 – Jan. 2008: | Berufspraktikum bei einem österreichischen
Finanzdienstleister, Eisenstadt (<i>Abteilung Organisation/IT</i>) |
| Apr. 2004 – Sept. 2008: | geringfügige Beschäftigung im Büro der Haydn Festspiele,
Schloss Esterházy, Eisenstadt (<i>Mithilfe bei den HaydnKonzerten
und Internationalen HaydnTagen</i>) |
| Jul. 2005, Jul. 2006: | Ferialpraktika im Büro der Haydn Festspiele,
Schloss Esterházy, Eisenstadt (<i>Kundenbetreuung, Archivierung</i>) |
| Sept. 2005: | Praktikum bei B.Net - Burgenland Telekom GmbH,
Technologiezentrum Eisenstadt (<i>Abteilung Technik</i>) |
| Jun. – Aug. 2002: | Praktikum im Austria Trend Seehotel, Rust (<i>Küche</i>) |

Projekterfahrung

- „IB-Alumni“ (FHIB, 2006 - 2007)
Konzepterstellung und Implementierung einer Absolventen-Plattform; Organisation bzw. Durchführung eines Events für Studenten und Absolventen
- „Wissen und Produktivität“ (FHIB, 2005 - 2006)
Erprobung, Optimierung, Weiterentwicklung einer bestehenden Methode zur Feststellung von Potenzial zur Steigerung der Produktivität von Wissensarbeit bei einer Bank
- „Campus IB“ (FHIB, 2004)
Einrichtung einer Kommunikationsplattform für den Studiengang Informationsberufe; Errichten der Struktur und Implementierung des Contents des Diplomstudiengangs
- „Die Eisenstädter“ (Theresianum Eisenstadt, 2003)
Rezepterstellung, Herstellung, Bewerbung und Vermarktung einer Wurstware für die Fleischerei Sandhofer Purbach-Eisenstadt